**Отчет о выполненных работах**

**по сбору и обобщению информации**

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

**«Город краснокаменск и краснокаменский район»**

**за 2019 год**

# Общая информация

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 11 мая 2019 года по 1 сентября 2019 года на основании договора №3-к от 11 марта 2019 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с [Федеральным закон](http://stavminobr.ru/uploads/stavminobr/РћС‚РґРµР)ом от 05 декабря 2017 года №392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

* официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
* информационные стенды в помещениях указанных организаций;
* анкеты работников организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

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

* экспертной оценки официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказу Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 [«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)»;
* онлайн-анкетирования работников организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
* онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края [**http://eduqa.egechita.ru**](http://eduqa.egechita.ru)**.**

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

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

В 2019 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 1 организации культуры - **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район».**

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

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 [«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)».

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** представлено в следующей таблице[[1]](#footnote-1).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Название организации | Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая **должна быть размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | | Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая **размещена** на общедоступных информационных ресурсах: | |
| на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» | на информационных стендах в помещении организации | на официальном сайте организации в сети «Интернет» |
| **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** | 9 | 12 | **1** | **8** |

Объем информации, размещенный на стенде **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»**, составляет **11%** от объема, установленного нормативными правовыми актами, объем информации на официальном сайте организации – **67%**. По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» указанная выше организация набрала **39** баллов (максимально возможное значение составляет 100 баллов). На информационном стенде размещена 1 единица информации из 9. На данном информационном ресурсе отсутствуют:

* полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
* дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
* 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;
* режим, график работы организации культуры;
* виды предоставляемых услуг организацией культуры;
* 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)
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На официальном сайте организации отсутствуют 4 единицы информации, размещение которых обязательны[[2]](#footnote-2). На сайте отсутствуют:

* сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
* сведения о структуре и органах 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;
* материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Это говорит о невыполнении **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 [«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. **«**Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что в **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте и с помощью электронных сервисов. На сайте не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

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

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. Так как 40% генеральной совокупности составил более 600 человек, в ходе исследования опрошено **769** респондентов - потребителей услуг данной организации. Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

* доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
* доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
* доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | | | |
| 5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | | 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | |
| Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | Общее число опрошенных получателей услуг |
| 749 | 769 | 746 | 769 | 753 | 769 |
| **97 баллов** | | **97 баллов** | | **98 баллов** | |

Значения показателей близки к максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** в целомудовлетворены условиями оказания услуг.

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

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ**МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»**.

Итоговое значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** составило **80** баллов при 100 возможных.

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

## Значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» составило **62** баллов из 100 возможных.

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

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

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

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

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

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

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

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет"» **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** набрало **59** баллов из 100 возможных.

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

Из 769 опрошенных **528** человека удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, что составляет **69%**.

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

Из 769 опрошенных **386** человек удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации, что составляет **50%**. **50%** потребителей услуг **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** неудовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.

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

Значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило **100** баллов из 100 возможных.

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

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

в **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** имеются в наличии 8 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю организация набрала **100** баллов из 100 возможных[[3]](#footnote-3).

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

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

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

Из 769 опрошенных **741** человек удовлетворены комфортностью предоставления услуг, что составляет **96%**.

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

Значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило **48** баллов из 100 возможных.

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

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

в **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** имеются в наличии **3** условия, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждение набрало **60** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок[[4]](#footnote-4).

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

в **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** имеются в наличии **2** условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю организация набрала **40** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)[[5]](#footnote-5).

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

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** набрал 86 баллов из 100 возможных.

Из 140 опрошенных получателей услуг-инвалидов 64 удовлетворены доступностью услуг для инвалидов, что составляет **46%**. **54%** получателей услуг-инвалидов считает, что **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** не обеспечивает условий для получения услуг инвалидами.

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

Значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило **94** балла из 100 возможных.

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

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | | | |
| 4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | | 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы | | 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | |
| Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Общее число опрошенных получателей услуг | Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия | Общее число опрошенных получателей услуг |
| 745 | 769 | 747 | 769 | 620 | 769 |
| **97 баллов** | | **97 баллов** | | **81 балл** | |

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

Из 769 опрошенных **745** человека удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет **97%**.

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

Из 769 опрошенных **747** человека удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы, что составляет **97%**.

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

Из 769 опрошенных **620** человек удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия, что составляет **81%**.

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

Значение оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **98** баллов из 100 возможных. Потребители услуг **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** удовлетворены условиями оказания услуг.

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

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

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

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

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

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

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

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

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** выявила следующие недостатки в работе организации:

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

На информационном стенде размещена 1 единица информации из 9. На данном информационном ресурсе отсутствуют:

* полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты;
* место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
* дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
* 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;
* режим, график работы организации культуры;
* виды предоставляемых услуг организацией культуры;
* 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)
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На официальном сайте организации отсутствуют 4 единицы информации, размещение которых обязательны[[6]](#footnote-6). На сайте отсутствуют:

* сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
* сведения о структуре и органах 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;
* материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
* результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На сайте не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

1. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

* отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, сменных кресел-колясок;
* отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
* **54%** получателей услуг-инвалидов считает, что организация не обеспечивает условий для получения услуг инвалидами.

# Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций

Показатель оценки качества **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район» 80** баллов при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: количество баллов по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - **98** баллов, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **94** балла, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **98** баллов.

Организация-оператор указывает на невыполнение **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 [«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Организация-оператор отмечает, что в **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** в полной мере не обеспеченадоступность услуг организации для инвалидов.

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

1. директору **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** привести в соответствиетребованиям статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 [«Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет](http://mobileonline.garant.ru/document?id=70914336&sub=0)», стенд и официальный сайт организации;
2. учредителю **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителю **МАУК «Районный дом культуры «Строитель» муниципального района «Город Краснокаменск и Краснокаменский район»** обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

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

1. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-1)
2. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-2)
3. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-3)
4. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-4)
5. Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-5)
6. Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг [↑](#footnote-ref-6)