

## Сводное описание результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры Тляратинского района в 2019 году

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, расположенных на территории Тляратинского муниципального района от 15 мая 2019 года № 1, были определены 12 организаций культуры.

Независимой оценкой качества работы учреждений культуры в 2019 году было охвачено 12 культурно-досуговых центра (60%).

Независимая оценка качества работы учреждений культуры в 2019 году проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599.

Показатели разделены на 5 групп:

- показатели 1 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организациях культуры;

- показатели 2 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся комфортности условий предоставления услуг;

- показатели 3 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся доступности услуг для инвалидов;

- показатели 4 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости работников организации культуры;

- показатели 5 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся удовлетворенности условиям оказания услуг;

N п/п	Показатели	Единица измерения
<b>I.</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0-100 баллов)</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <sup>1</sup> : - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	Баллы (от 0 до 30)
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	Баллы (от 0 до 30)

	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 услуг)	Баллы (от 0 до 40)
<b>II.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг (0 - 100 баллов)</b>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	Баллы (от 0 до 50)
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 50)
<b>III.</b>	<b>Доступность услуг для инвалидов (0 - 100 баллов)</b>	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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	Баллы (от 0 до 30)
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии	Баллы (от 0 до 40)

	официального 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 услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	Баллы (от 0 до 30)
<b>IV.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость работников организации культуры (0 - 100 баллов)</b>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 40)
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 40)
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 услуг)	Баллы (от 0 до 20)
<b>V.</b>	<b>Удовлетворенность условиями оказания услуг (0 - 100 баллов)</b>	
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 услуг)	Баллы (от 0 до 30)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 20)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	Баллы (от 0 до 50)

В 2019 году независимая оценка проводилась Общественным советом Тлярятинского района по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры.

Для получения информации по группам показателей организацией - оператором в 2019 году проводилось анкетирование получателей услуг. В процессе

обработки анкет производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, значение которого определяло границу между респондентами, которые удовлетворены качеством деятельности организации культуры или не удовлетворены.

По результатам работы эксперты представили отчеты. Итогом собранной информации является матрица баллов.

Значение интегрального показателя качества предоставляемых услуг имеет шкалу оценки в пределах от 0 до 100 баллов и использовалось для оценки и составления рейтинга организаций.

№ п/п	Наименование организаций культуры	1. открытость и доступность информации об учреждениях культуры		2. Комфортность условий предоставления услуг		3. Доступность услуг для инвалидов		4. Доброжелательность, вежливость работников организации		5. Удовлетворенность условиями оказания услуг		Итого		
		кол-во баллов	место	кол-во баллов	место	кол-во баллов	место	кол-во баллов	место	кол-во баллов	место	Итоговое значение по совокупности общих критериев	Итоговое значение по совокупности организаций	рейтинг
1.	МКУК «Кутлабский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Кутлабский»	58	1	51	2	19,1	1	82	2	82	1	292,1	58,4	<b>1</b>
2.	МКУК «Тлярятинский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Тлярятинский»	56	2	53,5	1	2,7	2	83	1	78	3-6	273,2	54,6	<b>2</b>
3.	МКУК «Гведышинский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Гведышинский»	37,2	11	27	12	0	3-12	78	6	72	10-11	214,2	42,64	<b>11</b>
4.	МКУК «Хидибский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Хидибский»	40,5	6	36	4-5	0	3-12	77	7	72	10-11	225,5	45,1	<b>7-8</b>
5.	МКУК «Чадаколобский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Чадаколобский»	43,6	3	36	4-5	0	3-12	80	4	78	3-6	237,5	47,5	<b>4</b>
6.	МКУК «Шидибский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Шидибский»	40,8	5	34	7	0	3-12	76	8	76	8	226,8	45,4	<b>6</b>

7.	МКУК «Мазадинский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Мазадинский»	39,6	7	33	9-10	0	3-12	74	11	78	3-6	224,6	44,9	<b>9</b>
8.	МКУК «Начадинский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Начадинский»	38,8	8	33,5	8	0	3-12	75	9	75	9	222,3	44,5	<b>10</b>
9.	МКУК «Кособский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Кособский»	38,7	9	35	6	0	3-12	74	10	78	3-6	225,7	45,1	<b>7-8</b>
10.	МКУК «Хиндахский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Хиндахский»	29,8	12	31	11	0	3-12	67	12	70	12	197,8	39,5	<b>12</b>
11.	МКУК «Кардибский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Кардибский»	37,8	10	33	9-10	0	3-12	79	5	79	2	228,8	45,7	<b>5</b>
12.	МКУК «Гиндибский ПКДЦ» Администрации СП «Сельсовет Гиндибский»	41,6	4	40,5	3	0	3-12	81	3	77	7	240,1	48,0	<b>3</b>

В целом, показатели по результатам независимой оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организациях культуры, комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения, времени ожидания предоставления услуги, доброжелательности, вежливости работников организации культуры, удовлетворенности условиями оказания услуг, находятся выше среднего уровня.

В тоже время, у всех организаций на сайтах отсутствуют сведения о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организации от заинтересованных граждан (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, доступных на официальных сайтах организаций).

Несмотря на дифференциацию оценок по показателям между учреждениями культуры, средние показатели деятельности отражают общий тренд, что говорит о группе схожих проблем, единых для всех организаций культуры.

По результатам проведенной работы Общественный совет при администрации Тляратинского района рекомендовал:

1. Разместить результаты независимой оценки качества деятельности организаций культуры Тляратинского муниципального района в 2019 году на сайте Управления культуры Тляратинского района и на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (сайт bus.gov.ru).

2. Довести до сведения учреждений культуры результаты независимой оценки качества организации работы учреждений культуры по оказанию социальных услуг за 2019 год.

3. Руководителям учреждений культуры:

- необходимости создания сайтов в каждом учреждении, наличия и работы на сайте обратной связи с потребителями муниципальных услуг;
- включения информации о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию.
- рассмотреть данные предложения по улучшению качества деятельности учреждений культуры и провести мероприятия по их реализации в 1 квартале 2020 года.

4. определить оценку качества предоставления услуг и выполнения работ в муниципальных учреждениях культуры Тляртинского района как «удовлетворительную».

**Председатель Общественного совета**

**Ахмедов И.Г.**

**Секретарь Общественного совета**

**Султанова П.С.**