



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 2660690 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
в учреждениях культуры Шарканского района Удмуртской Республики

Тюмень, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итоговые значения показателей независимой оценки

Приложение 1

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг в учреждениях культуры Шарканского района Удмуртской Республики была проведена независимая оценка в 4 организациях, в том числе МБУК «ЦБС Шарканского района». Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 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»;

- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 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»;

- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

● Единым порядком 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, утвержденным приказом 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»;

● Приказом Минфина России от 22.07.2015 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и порядок ее размещения»;

● Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество опрошенных	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	672	МБУК «ЦБС Шарканского района»

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество о инф. объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество о инф. объектов на сайте (max 14)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	10	100	13	92,9	96,4

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из четырех (4) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы *	Раздел “Часто задаваемые вопросы”	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	+	+	+	–	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 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 соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Кол-во оцененных стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Кол-во оцененных сайтов	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	632	635	99,5	613	619	99,0	99,3

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг.

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии

пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги.

В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры** показатель **2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	632	672	94,1

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специального санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	–	+	–	–	–	20

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефными точечными шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	–	–	–	+	+	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	83	90	92,2

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	665	672	99,0

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	668	672	99,4

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	661	672	98,4

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	667	672	99,3

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	664	672	98,8

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МБУК «ЦБС Шарканского района»	666	672	99,1

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков, а именно:

- 1) Отсутствуют на официальных ресурсах в сети «Интернет», либо представлены частично, информационные объекты, характеризующие открытость и доступность информации об организации(Приложение 1);
- 2) Отсутствуют параметры доступности для инвалидов: не представлено оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов(Таблица 7), отсутствует обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими(Таблица 8).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг **итоговый балл** учреждений культуры Шарканского района Удмуртской Республики составил **87,5** (см. ниже).

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п / п	Организация	Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итог о по крит ери ю 1	Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итог о по крит ери ю 2	Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов			Ито го по кри тери ю 3	Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Ито го по крит ери ю 4	Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Ито го по кри тери ю 5	Ито гов ый бал л
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУК «ЦБС Шарканского района»	28,9	30,0	39,7	98,6	30,0	38,8	28,2	97,1	6,0	24,0	27,7	57,7	39,6	39,8	19,7	99,0	29,8	19,8	49,6	99,1	90,3
<i>max значение</i>		<i>30</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>40</i>	<i>30</i>	<i>100</i>	<i>40</i>	<i>40</i>	<i>20</i>	<i>100</i>	<i>30</i>	<i>20</i>	<i>50</i>	<i>100</i>	<i>100</i>
Итоговый		балл			по			учреждениям			культуры			составил			87,5			б.		

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официального сайта учреждения, добавив отсутствующую информацию (Приложение 1);

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Обратит внимание на такие показатели:

1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (Таблица 7);
2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (Таблица 8);

3) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждений рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса(см. ниже).

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса
получателей услуг:

<u>Организация</u>	<u>Рекомендации</u>	<u>Частота</u> (количество респондентов)
МБУК «ЦБС Шарканского района»	Увеличить площадь помещения	3
	Обновить ПК	2
	Обновить книги и периодику	3
	Приобрести современную мебель	1
	Сделать большой актовый зал	1
	Приобрести компьютеры	2
	Обновить материально-техническое оснащение	4
	Не хватает выездных мероприятий	1
	Новое просторное помещение	2

ПЕРЕЧЕНЬ

информационных объектов, отсутствующих на официальном сайте

1) МБУК «ЦБС Шарканского района»:

а. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг;