

# ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется на основе Методических рекомендаций, являющихся приложением к приказу Минкультуры России от 27.04.2018 г № 599

## Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры

- повышение качества деятельности учреждений культуры

## Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- МКУ Кадынский районный краеведческий музей

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01 мая по 30 сентября 2018 года.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы

- комфортность условий предоставления услуг

- доступность услуг для инвалидов

- доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы

- удовлетворенность условиями оказания услуг организации социальной сферы.

## Методика и инструментарий оценки:

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, а также сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), анкетирование, анализ нормативных документов – протокол Общественного совета), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:

$(83 \times 20\% + 100 \times 20\% + 32 \times 15\% + 100 \times 15\% + 95 \times 30\%): 100\% = 84,9$  баллов.

Основные недостатки в работе учреждения, отраженные в пожеланиях респондентов: не выявлено

## Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Разместить на официальном сайте учреждения информацию о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г № 277 с целью предоставления максимально полной информации об учреждении и предоставляемых услугах, а именно результаты независимой оценки, план по улучшению качества работы по результатам НОК;

- Разместить на официальном сайте учреждения Анкету для проведения опроса для оценки качества условий оказания услуг учреждения;

- Вести целенаправленную и систематическую работу по привлечению активных интернет-пользователей;

- Включить в план по улучшению качества работы деятельность по созданию комфортных условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья;

- Довести результаты анкетирования до всех работников учреждения.

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Учреждение: МКУ Кадыйский районный краеведческий музей

Количество респондентов, принявших участие в опросе – 229 чел

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры показателя	Значение параметров в баллах	
1	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>				
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах: - на информационных стендах - на официальном сайте организации	30%	<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам<sup>1</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда</li> <li>- учредительные документы</li> <li>- извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;</li> <li>- схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан;</li> <li>- порядок получения справок и консультаций;</li> <li>- местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа государственной власти Костромской области, осуществляющего контроль над предоставлением государственной услуги</li> <li>- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг</li> </ul>	100	
			<p>1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы<sup>1</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда</li> <li>- дата создания организации, сведения об учредителе (лях)</li> <li>- учредительные документы</li> <li>- ФИО, должности руководящего состава, структурных подразделений</li> <li>- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг</li> <li>- копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы об объеме предоставляемых услуг</li> <li>- информация о материально-техническом обеспечении</li> <li>- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях</li> <li>- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о</li> </ul>	83	

			результатах деятельности - результаты НОК - план по улучшению качества работы	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	30%	1.2.1 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - телефона - электронной почты - электронных сервисов – форма подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получение консультации - раздел «Часто задаваемые вопросы» - наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее - иного дистанционного способа взаимодействия	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети интернет	40%	1.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100
			1.3.2. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет	100
	ИТОГО по критерию Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	100%		83
<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1	Обеспечение организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	30 %	2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг <sup>2</sup> : - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы - наличие и доступность питьевой воды - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - санитарное состояние помещений организации - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки) - доступность записи на получение услуги (на сайте, по телефону, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)	100
2.2	Время ожидания	40%		-



2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	30 %	2.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	ИТОГО по критерию Комфортность условий предоставления услуг	100 %		100
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории к ней с учетом доступности для инвалидов	30 %	3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и прилегающей к ней территории <sup>3</sup> : - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - сменных кресел-колясок - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	0
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40 %	3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика - наличие альтернативной версии сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	30 %	3.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	75
	ИТОГО по критерию Доступность услуг для инвалидов	100 %		32
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	40 %	4.1.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассы, гардероба) при непосредственном обращении в организацию:	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных	40 %	4.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных	100

	доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы):	
4.3	Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20 %	4.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи жалобы, предложений):	100
	ИТОГО по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	100 %		100
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	30 %	5.1.1 Доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым:	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	20 %	5.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы, графиком работы и ее подразделений:	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	50 %	5.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:	86
	ИТОГО по критерию Удовлетворенность условиями оказания услуг	100 %		95

<sup>1</sup> – Статья 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 г № 3612 -1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 г № 277

<sup>2</sup> - Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона РФ 9 октября 1992 г № 3612 -1

<sup>3</sup> – Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г № 2834

Исполнительный директор НО «Фонд развития Костромской области»



А. П. Каланова