

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ПРИ ТУЛЬСКОЙ ГОРОДСКОЙ ДУМЕ**

300041, г. Тула, пр. Ленина, 67
тел./факс 8(4872)36-27-91

от 24.09. 2019 г. № 3.19

**Заместителю главы администрации
города Тулы по социальной политике
Галкину В.С.**

Уважаемый Владислав Станиславович!

Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры при Тульской городской Думе в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 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» направляет результаты независимой оценки качества условий оказания услуг трёх муниципальных учреждений культуры муниципального образования город Тула, проходившей в 2019 году, и предложения по улучшению их деятельности (приложение).

Приложение: на 7 листах в 1 экз.

**И.О. Председателя Общественного совета
по проведению независимой оценки
качества условий оказания услуг
организациями культуры при Тульской
городской Думе**



Т.И. Авдюшина

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТУЛЫ**

N п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	МАУК «Театрально- концертный центр» Q ₁ ,	МБУК «ТИАМ» Q ₂ ,	МБУК «ТБС» Q ₃ ,	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$,
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	0,3	84,2	88	96,8	90
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.);	100 баллов	0,3	100	100	100	100

	- 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)	100 баллов	0,4	100	95	98,8	98
Итого по критерию 1			1,0	95,3	94,4	96	95
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>						
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.)	100 баллов	0,5	100	100	100	100
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)	100 баллов	0,5	100	96,7	99,7	99
Итого по критерию 2			1,0	100	98,3	99,9	99
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1. <3>	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	100 баллов	0,3	20	20	30	23
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 официального сайта организации в сети	100 баллов	0,4	40	60	48,8	50

	«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)	100 баллов	0,3	88,9	0	92,5	60
Итого по критерию 3			1,0	48,7	30	55,6	45
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <2>						
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)	100 баллов	0,4	100	100	100	100
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)	100 баллов	0,4	100	100	99,4	100
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм	100 баллов	0,2	100	100	100	100

	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)						
Итого по критерию 4			1,0	100	100	99,8	100
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <2>						
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)	100 баллов	0,3	100	99,3	100	100
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	92,6	95,7	96
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,5	100	98	100	99
Итого по критерию 5			1,0	100	97,3	99	99
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		89	84	90	88

**РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТУЛЫ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

№ п/п	Наименование учреждения	Количество анкет	Результаты независимой оценки в баллах
1.	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	353	90
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры муниципального образования город Тула «Театрально- концертный центр»	150	89
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей»	150	84

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА ТУЛЫ

1.Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»

«Комфортность условий предоставления услуг». Рассмотреть предложение по ремонту помещений в Торховском библиотечном пункте.

«Доступность услуг для инвалидов». Предусмотреть укладку напольной тактильной плитки:

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей»

По повышению комфортности условий предоставления услуг предусмотреть вырубку аварийных деревьев на территории музея-усадьбы А.С. Хомяково.

Повышение удовлетворённости условий оказания услуг Музеем обороны Тулы разработать выездные, передвижные выставки.

3. «Муниципальное автономное учреждение культуры «Театрально-концертный центр»

Предложений нет.