**Сводный отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в муниципальном образовании город Тула   
в 2020 году**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных учреждений культуры:

1. **Муниципального бюджетного учреждения культуры (клуб) «Культурно - досуговое объединение»,** включая обособленные структурные подразделения: 1. Филиал «Культурно – спортивный комплекс»; 2. Филиал «Концертный зал «Орион»; 3. Филиал «Шатский»; 4. Филиал «Плехановский»; 5. Филиал «Барсуковский»; 6. Филиал «Богучаровский»; 7. Филиал «Федоровский»; 8. Филиал «Прилепский»; 9. Филиал «Рассветский»;

2. **Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно – досуговая система»**, включая обособленные структурные подразделения: 1. Городской концертный зал (головное учреждение); 2. ДК «Хомяково»; 3. «Центр культуры и досуга»; 4. «Дом культуры и досуга»; 5. ДК «Косогорец»; 6. ДК «Южный»; 7. Центр творчества «Октябрьский».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;

- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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 Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 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».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 558 респондентов, в том числе 55 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки организации отрасли культуры 92 из максимально возможных 100 баллов.

Средние значения основных критериев оценки качества условий оказания услуг организацией в отрасли культуры составили следующие значения:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 98 из 100 баллов возможных, в том числе по учреждениям:

2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 98 из 100 баллов;

3. «Доступность услуг для инвалидов» – 67 из 100 баллов;

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98 из 100 баллов.

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций.

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры (клуб) «Культурно - досуговое объединение»:

* 1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры;
  2. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
  3. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
  4. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

2. Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно – досуговая система»:

2.1. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;

2.2. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры муниципального образования город Тула, приведены в таблице 1.

Рейтинг муниципальных учреждений культуры муниципального образования город Тула по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, приведен в таблице 2.

На основании посещения организаций и результатов проведенного анкетирования подготовлены предложения по повышению качества условий оказания услуг государственными организациями культуры муниципального образования город Тула, таблица 3.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ректор АНО ДПО  «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований»** | **В.А. Лариков** |

Таблица 1

**ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И ОБЩИХ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОД ТУЛА**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | МБУК «КДО»  Q1 | МАУК «КДС»  Q2 | Максимальное значение показателя по отрасли  Su =∑Sou / Qu, |
| 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:  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | 100 баллов | 0,3 | 94,5 | 100 | **97** |
| 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.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 0,3 | 90 | 100 | **95** |
| 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 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 1** | | | **1,0** | **95** | **100** | **98** |
| 2. | **Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | | |
| 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** |
| 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 | 92,4 | 98,5 | **95** |
| **Итого по критерию 2** | | | **1,0** | **96** | **99** | **98** |
| 3. | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | | |
| 3.1. [<3>](#P164) | 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 | 31 | 80 | **56** |
| 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 «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 | 100 баллов | 0,4 | 46,7 | 100 | **73** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 0,3 | 96,2 | 96,6 | **96** |
| **Итого по критерию 3** | | | **1,0** | **57** | **77** | **67** |
| 4. | **Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | | |
| 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** |
| 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 | **100** |
| 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) | 100 баллов | 0,2 | 97,4 | 98,5 | **98** |
| **Итого по критерию 4** | | | **1,0** | **99** | **100** | **100** |
| 5. | **Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**  (данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1) | | | | | |
| 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 | 99,7 | 100 | **100** |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,2 | 100 | 100 | **100** |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 0,5 | 92,4 | 100 | **96** |
| **Итого по критерию 5** | | | **1,0** | **96** | **100** | **98** |
| **Результат независимой оценки организаций культуры:** | | **100 баллов** |  | **89** | **95** | **92** |

Примечание: в соответствии с приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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» полученные результаты по каждому критерию округляются до целого числа: от 0,1 до 0,5 в сторону уменьшения, с 0,6 в сторону увеличения.

Таблица 2

**РЕЙТИНГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ТУЛА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ независимой оценки качества условий оказания услуг В 2020 ГОДУ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Количество респондентов | | Результаты независимой оценки в баллах |
| Всего: | в том числе инвалиды и лица с ОВЗ |
|  | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры (клуб) «Культурно - досуговое объединение»** | 357 | 26 | **89** |
|  | **Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»** | 201 | 29 | **95** |
|  | **Итого:** | **558** | **55** | **92** |

Таблица № 3

**ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД ТУЛА**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией |
| **1** | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры (клуб) «Культурно - досуговое объединение»** | |
| 1.1. | Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры | 1) Разместить на сайте организации недостающую информацию: - краткое название организации по Уставу; - контактные телефоны, адрес сайта, адрес электронной почты учредителя; - результаты НОК за предыдущий период; 2) Предусмотреть возможность расширения перечня электронных сервисов на сайте, создав электронный сервис «Обратная связь», раздел «Часто задаваемые вопросы» - сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов получателей услуг и заполнить данный раздел. |
| 1.2. | Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг | Рассмотреть вопросы: - о капитальном ремонте водопровода в филиале «Культурно-спортивный комплекс»; - установке электрических сушилок для рук в санитарно-гигиенических помещениях филиалов «Богучаровский», «Барсуковский», «Плехановский», «Шатск», «КЗ Орион», «Иншинский», «Прилепский», «Федоровский», отдел «Торховский», «Хрущевский»; - проведении горячего водоснабжения в зданиях отдела «Зайцевский», «Рассветский». |
| 1.3. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | 1)Проведение среди сотрудников структурных подразделений организации инструктирования по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории; 2) Проведение опроса среди инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов. |
| 1.4. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1) Рассмотреть вопрос об участии в федеральных и региональных программах для привлечения дополнительных бюджетных средств на повышения качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры на территории муниципального образования город Тула;  2) Предусмотреть возможность приобретения проектора и фитнес ковриков для занятий в филиал «Богучаровский». |
| **2** | **Муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно – досуговая система»** | |
| 2.1. | Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг | Рассмотреть вопросы: - о расширении зоны ожидания в Городском концертном зале - оборудование местами для посетителей фойе 2 этажа; - о внедрении продажи и бронирования билетов через терминалы самообслуживания, кассы, в сети Интернет (на сайте организации). |
| 2.2. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | Рассмотреть вопросы об установке: - кнопки вызова персонала со шнурком в туалетной комнате Городского концертного зала; - индукционной системы для слабослышащих во всех подразделения учреждения; установить пониженные стойки для инвалидов в кассах, раздевалках (высотой – 0,85м) в Городском концертном зале, Центре культуры и досуга, Доме культуры «Косогорец». |

|  |  |
| --- | --- |
| **Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований»** | **В.А. Лариков** |