

Сводный отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Тула в 2022 году

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных учреждений культуры:

1. Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система» (МУК «ТБС»), включая обособленные структурные подразделения: - Центральная городская библиотека им. Л.Н. Толстого; - Библиотечно-информационный комплекс; - Модельная библиотека № 1; - Модельная библиотека № 3 им. В.Ф. Руднева; - Городская библиотека № 4; - Городская библиотека № 6; - Модельная библиотека № 8; - Детская библиотека № 11; - Детская библиотека № 13 им. А.А. Любомудрова; - Модельная библиотека № 14; - Городская библиотека № 15; - Городская библиотека № 16; - Городская библиотека № 18; - Городская библиотека № 19; - Городская библиотека № 20 им. А.С. Пушкина; - Городская библиотека № 21; - Городская библиотека № 22; - Центральная районная библиотека; - Барсуковская сельская библиотека; - Зайцевская сельская библиотека; - Рождественская сельская библиотека; - Богучаровское библиотечное объединение; - Ильинское библиотечное объединение; - Рассветовское библиотечное объединение; - Федоровское библиотечное объединение; - Хрущевское библиотечное объединение; - Шатская поселковая библиотека; - Торховская поселковая модельная библиотека;

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей» (МБУК «ТИАМ»), включая обособленные структурные подразделения организации: «Усадьба А.С. Хомякова», «Музей обороны Тулы»;

3. Муниципальное автономное учреждение культуры «Театрально-концертный центр» (МАУК ТКЦ), обособленные структурные подразделения отсутствуют.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- 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».

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 600 респондентов, в том числе 44 человека с ограниченными возможностями здоровья.

Средний балл по результатам независимой оценки организации отрасли культуры **95** из максимально возможных 100 баллов, в том числе средние значения основных критериев оценки качества условий оказания услуг организацией в отрасли культуры составили:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
2. «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
3. «Доступность услуг для инвалидов» – 78 из 100 баллов;
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

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

1. Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»:

- 1.2. Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
- 1.2. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- 1.3. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

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

- 2.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов.

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

- 3.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;
- 3.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

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

**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	МУК «ТБС»	МБУК «ТИАМ»	МАУК ТКЦ	Максимальное значение показателя по отрасли $S^u = \sum S^{ou} / Q_u$
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			Q ₁	Q ₂	Q ₃	
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	100	100	100	100
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	100	100	100	100

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	100
Итого по критерию 1			1,0	100	100	100	100
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (данный критерий не применим к театральным-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	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	98	100	100	99
Итого по критерию 2			1,0	99	100	100	100

3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	100	47
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	80	100	80	87
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)	100 баллов	0,3	90	100	100	97
Итого по критерию 3			1,0	65	76	92	78

4.	<p align="center">Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)</p>						
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	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 (подача 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	100	100	100	100
Итого по критерию 4			1,0	100	100	100	100
5.	<p align="center">Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (данный критерий не применим к театрално-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1)</p>						
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	100 баллов	0,3	100	100	100	100

	получателей услуг)						
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	0,2	100	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	98	100	98	99
Итого по критерию 5			1,0	99	100	99	99
Результат независимой оценки организаций культуры:		100 баллов		93	95	98	95

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 2022 ГОДУ**

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов		Результаты независимой оценки в баллах
		Всего:	в том числе инвалиды и лица с ОВЗ	
1.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театрально-концертный центр»	150	17	98
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей»	150	7	95
3.	Муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	300	20	93
	Итого:	600	44	95

**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 учреждение культуры «Тульская библиотечная система»	
1.1.	Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг	Рассмотреть вопрос о проведении ремонта в ЦГБ им. Л.Н. Толстого.
1.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предлагается: - провести опрос среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов. - приобрести и установить контрастные разметки входных групп (дверей и проемов), противоскользящих накладок на ступени с желтой полосой в Торховскую поселковую модельную библиотеку и в городскую библиотеку - провести монтаж уличного пандуса с пологим спуском для инвалидов-колясочников в Торховской поселковой модельной библиотеке.
1.3.	Недостаточный уровень удовлетворенностью условиями оказания услуг»	Рассмотреть вопросы: - приобретение новой современной литературы для взрослых и детей; - увеличение скорости доступа к сети Интернет в компьютерных залах библиотек МУК ТБС.
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тульский историко-архитектурный музей»	
2.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры (дополнительные рекомендации при оценке 100 баллов)	Рассмотреть вопросы о создании на сайте: - электронной анкеты или гиперссылки на нее (технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы) в соответствии с приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н. - раздела «Часто задаваемые вопросы» и, в случае принятия положительного решения, сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и заполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.

2.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	Предусмотреть проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов
2.3.	Недостаточный уровень удовлетворенностью условиями оказания услуг» (дополнительные рекомендации при оценке 100 баллов)	Рассмотреть вопросы: - об увеличении количества и тематик «мастер – классов»; - о проведении комплексных индивидуальных экскурсий на день «под ключ»; - добавить информацию об объектах на выставках
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Театрально-концертный центр»	
3.1.	Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры (дополнительные рекомендации при оценке 100 баллов)	Рассмотреть вопросы о создании на сайте организации: - сервиса «Форма обратной связи»; - раздела «Часто задаваемые вопросы» и в случае принятия положительного решения, сформировать перечень наиболее часто задаваемых вопросов и наполнить раздел, постоянно поддерживая его актуальность.
3.2.	Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов	1) Дооснастить санитарно – гигиеническое помещение для инвалидов необходимым специализированным оборудованием 2) Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов
3.3.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы: - в видео рекламе добавить больше информации по детским мероприятиям; - облагородить входную зону; - в фойе разместить фотографии со спектаклей и мероприятий.

**Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт
делового администрирования и социально-политических
исследований»**



В.А. Лариков