**ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

**МБУ « Кырыкыйское КДУ» МО « Кырыкыйский наслег»**

**Верхневилюйский улус (район) 2023 год**

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников» на основании Договора № 15 от 30.11.2023 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 05.12.2017 г. №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, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медикосоциальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации 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» в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 №51132) и Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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». Цели и задачи проведения независимой оценки: 1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения; 2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности; 3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений. Проведение независимой оценки включало решение следующих задач: 1) выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг в сфере культуры; 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике условий получения данных услуг; 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан; 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов; 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры; 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений. 5 ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ В рамках работ по проведению независимой оценки качества условий для оказания услуг учреждениями культуры Верхневилюйского улуса(района) Республики Саха (Якутия) в 2023 году проводилось исследование в 17 муниципальных учреждениях культуры. Перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Кол-во респондентов | **Из них** | | | | | |
| **женщины** | | | **мужчины** | | |
|  |  | до 14 лет | от 15 до 35 лет | от 36 и старше | до 14 лет | от 15 до 35 лет | от 36 и старше |
| МБУ "КЫРЫКЫЙСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" МО "КЫРЫКЫЙСКИЙ НАСЛЕГ" ВЕРХНЕВИЛЮЙСКОГО УЛУСА (РАЙОНА) | 33 | 0 | 6 | 23 | 0 | 2 | 2 |

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО КРИТЕРИЯМ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Открытость и доступность информации об организации культуры | Комфортность условий предоставлени я услу | Доступность услуг для инвалидов | Доброжелатель ность, вежливость работников организации | Удовлетворен ность условиями оказания услуг |
| МБУ "КЫРЫКЫЙСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" МО "КЫРЫКЫЙСКИЙ НАСЛЕГ" ВЕРХНЕВИЛЮЙСК ОГО УЛУСА (РАЙОНА) | 77,8 | 58,2 | 66,0 | 86,1 | 84,8 |

РЕЙТИНГ УЧРЕЖДЕНИЙ По результатам проведенных исследований в 2023 году ниже представлен рейтинг учреждений культуры Верхневилюйского улуса (района):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Наименование учреждения | Суммарный средний балл |
| **1** | МБУ "КЫРЫКЫЙСКОЕ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" МО "КЫРЫКЫЙСКИЙ НАСЛЕГ" ВЕРХНЕВИЛЮЙСКОГО УЛУСА (РАЙОНА) | **74.6** |

ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ИССЛЕДОВАНИЙ:

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась оператором в соответствии с положениями статьи 36.1. «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021). При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об учреждениях культуры Верхневилюйского улуса (района), размещаемая в том числе в форме открытых данных. Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают удовлетворительными условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья. Для сбора информации, размещенной на официальном сайте организаций культуры, использовалась форма оценки, специально созданная Оператором. Показатели для оценочной формы были разработаны на основе следующей нормативной базы: 13 - Статья 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1; - Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; - Приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Оценка проводилась Оператором методом анализа официальных сайтов организаций культуры в сети «Интернет». В оценке официальных сайтов изучались показатели критериев «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Доступность услуг для инвалидов» (пункт 1.1, 1.2 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Для определения наличия или отсутствия информации на сайте организаций культуры использовался пункт 7 «Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», утвержденных Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 277: Информация о деятельности организаций культуры, включая филиалы, (при их наличии), размещается в доступной, наглядной, понятной форме, в том числе в форме открытых данных, обеспечивая открытость, актуальность, полноту, достоверность информации, простоту и понятность восприятия информации с использованием, при необходимости, системы ссылок на адреса ресурсов в сети «Интернет», содержащих соответствующие документы (за исключением сведений, составляющих государственную и иную охраняемую законом тайну). Опираясь на данный пункт, было принято решение не учитывать наличие информации на сайтах организаций, если она содержится исключительно внутри документов, в разделах с иным предназначением. Для доступа к такой информации необходимо понимать, в каких именно документах эта информация может находиться, а это уже не является простым способом нахождения информации для обычного посетителя сайта. В первую очередь оценивалось наличие общей информация об организациях культуры, включая филиалы, наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Оценка объема информации, представленной на сайте организации, в соответствии с существующими нормативно - правовыми актами, описанными в начале раздела, производится по шкале от 0 до 13 баллов, где 0 — это минимальный объем информации, а 12 — максимальный объем. На официальных сайтах организаций представлена только половина от необходимой информации – среднее значение оценки сайтов составляет 4 балла. Согласно проведенному исследованию информационный блок, а именно критерий «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ» в среднем набрал 70,0 баллов. Данный критерий является показателем того, на сколько учреждения культуры информационно открыты для получателей услуг. Учреждениям стоит уделить внимание размещению информации на официальных сайтах и информационных стендах: - отсутствуют копии НПА о порядке предоставления услуг за плату и прайс; - отсутствуют сведения об учредителе, контактные телефоны, адреса сайтов учредителей, адреса электронной почты учредителей; - нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; 14 - отсутствует информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Всего в опросе приняло участие 769 человек, в том числе 22 ребенка в возрасте до 14 лет, что составило от общего числа респондентов 2,9%; количество молодежи от 15 до 35 лет – 297 чел. (38,6%); количество людей в возрасте от 36 и старше - 450 чел. (58,5%). Число респондентов женского пола составило 555 чел., что составило 72% из числа опрошенных, мужчин было 214 чел. и это составило 28% от общего числа респондентов. Стенды учреждений видели 681 респондент, что составило 88,6% от опрошенных и сайтами учреждений пользовались 579 чел., что составило 75,3%, из которых удовлетворены размещенной информацией на стенде 694 (90,2%) и сайте 678 чел. (88,2%). Комфортностью условий удовлетворены – 673 посетителей (87,5%). В оценке изучались показатели критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (пункт 2.1 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Из общего числа опрошенных в анкетировании приняли 56 человек с различными видами (нозологиями) инвалидности, что составило 7,3% от общего числа опрошенных. Следующий вопрос касался удовлетворенности респондентами доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации. На данный вопрос было предложено ответить лицам, имеющим установленную группу инвалидности или их представителям (сопровождающим). Таким образом, пользовались услугами или сопровождали инвалидов 234 чел. (30,4%). Основная часть респондентов, имеющих установленную группу инвалидности (или их представители), удовлетворены доступностью предоставления услуг для инвалидов, среднее значение составило – 92%. В оценке изучались показатели критерия «Доступность услуг для инвалидов» (пункт 3.1 и 3.2 из перечня показателей Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. № 599). Число респондентов, удовлетворённых доброжелательностью и вежливостью работников при обращении в организации при первичном контакте (среднее значение 94%) и в процессе непосредственного оказания услуги (доля удовлетворённых среднее значение 94,1%). На вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?» положительно ответили – 711 чел. (92,5%). Готовы рекомендовать учреждения культуры утвердительно ответило 718 чел. – 93,4% из опрошенных. На данный момент режим работы учреждений устраивает 718 чел., что составило от общего числа опрошенных 93,4%. И в целом удовлетворены условиями оказания услуг культуры учреждениями Верхневилюйского улуса (района) в 2023 году 94,7% (728 чел.) респондентов.

ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МБУ "КЫРЫКЫЙСКОЕ КУЛЬТУРНОДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" МО "КЫРЫКЫЙСКИЙ НАСЛЕГ" ВЕРХНЕВИЛЮЙСКОГО УЛУСА (РАЙОНА

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Пункт** | **Наименование Показателя** | **Значение** | **Максимальное возможное значение** |
| **1.1.1** | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 2 | 9 |
| **1.1.2** | Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами | 5 | 12 |
| **1.2.1** | Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг | 4 |  |
| **1.3.1** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы | 100 | 100 |
| **1.3.2** | Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» | 89 | 100 |
| **2.1.1.** | Наличие комфортных условий для предоставления услуг | 2 |  |
| **2.3.1** | Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы | 93 | 100 |
| **3.1.1** | Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных 2 21 лифтов, поручней, расширенных дверных проемов сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации социальной сферы | 2 |  |
| **3.2.1** | Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 3 |  |
| **3.3.1** | Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов | 100 | 100 |
| **4.1.1** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы | 84 | 100 |
| **4.2.1** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертнореабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы | 87 | 100 |
| **4.3.1** | Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) | 84 | 100 |
| **5.1.1** | Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым | 84 | 100 |
| **5.2.1** | Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг | 84 | 100 |
| **5.3.1** | Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы | 84 | 100 |

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг были выявлены недостатки и далее приведены рекомендуемые меры по их устранению. На сновании рекомендаций учреждениями Верхневилюйского улуса (района) могут быть разработаны планы по устранению выявленных недостатков в период с 2024 года по 2026 годы. Каждое мероприятие, указанное в таблицах по учреждению, носит рекомендательный характер.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КЫРЫКЫЙСКОЕ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "КЫРЫКЫЙСКИЙ НАСЛЕГ" ВЕРХНЕВИЛЮЙСКОГО УЛУСА (РАЙОНА)

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией | Предоставленная на стенде информация имеется не в полном объеме (имеется только информация о структуре учреждения и режиме работы) На сайте учреждения нет полной информации Отсутствуют некоторые параметры комфортного пребывания посетителей Недостаточное обеспечение доступности для инвалидов |
| Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе Разместить на стенде всю необходимую информацию согласно и статьи 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 Разместить на сайте данные об учредителе 40 независимой оценки | Разместить на стенде всю необходимую информацию согласно и статьи 36.2 «Информационная открытость организаций культуры» Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 |
| Разместить на сайте данные об учредителе |
| Разместить на сайте данные о видах услуг, о платных услугах, о МТБ, копию ПФХД, о НОКОУ |
| Своевременно размещать на сайте информацию о мероприятиях (новости, афиши) |
| Обеспечить наличие питьевой воды для посетителей |
| Обеспечить наличие выделенных автостоянок для инвалидов |
| Приобрести сменные кресла-коляски |
| Обеспечить наличие дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля |

Отчет по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальных учреждений Верхневилюйского улуса (района) Республики Саха (Якутия) за 2023 год предоставлен ООО "Колодезников и Колодезников" 21 декабря 2023г.

Директор А.Г. Кутугутов