**Сводный отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в муниципальном образовании Узловский район в 2024 году**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципальных учреждений культуры:

1. Муниципального учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система», включая обособленные структурные подразделения: 1.Центральная городская библиотека;2. Детская библиотека имени З.И. Воскресенской;3. Городская библиотека № 1;4. Городская библиотека № 2;5. Городская библиотека № 3;6. Городская библиотека № 4.

2. Муниципального учреждения культуры Узловская межпоселенческая библиотека муниципального образования Узловский район, включая обособленные структурные подразделения: 1. Дубовская сельская библиотека;2. Дубовская детская сельская библиотека;3. Брусянская сельская библиотека;4. Партизанская сельская библиотека;5. Фёдоровская сельская библиотека;6. Прилесская сельская библиотека;7. Майская сельская библиотека;8. Каменецкая сельская библиотека;9. Краснолесская сельская библиотека;10.Смородинская сельская библиотека;11. Каменская сельская библиотека;12. Ильинская сельская библиотека.

3. Муниципального бюджетного учреждения культуры Молодежный Театр, обособленные структурные подразделения отсутствуют.

4. Муниципального бюджетного учреждения культуры городской дом культуры «Ровесник», обособленные структурные подразделения отсутствуют.

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 700 респондентов, в том числе 52 человека с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Средний балл по результатам независимой оценки организации отрасли культуры 97 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» – 100 из 100 баллов возможных, в том числе по учреждениям:

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

3. «Доступность услуг для инвалидов» – 84 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. Муниципального учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система»:

1.1. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

1. Муниципального учреждения культуры Узловская межпоселенческая библиотека муниципального образования Узловский район:

2.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

2.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры Молодежный Театр:

3.1. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры городской дом культуры «Ровесник»:

4.1. Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов;

4.2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

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

Рейтинг муниципальных учреждений культуры муниципального образования Узловский район 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 муниципальными организациями культуры муниципального образования Узловский район, 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**

**УЗЛОВСКИЙ РАЙОН**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Максимальная величина | Значимость показателя | МУК «УГЦБС» | МУК УМБ | МБУК МТ | МБУК ГДК «Ровесник» | Максимальное значение показателя по отрасли  Su =∑Sou / Qu, |
| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 |
| 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 | 100 | 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 | **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 | 99 | **100** |
| **Итого по критерию 1** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **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 | **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 | 100 | 100 | **100** | **100** |
| **Итого по критерию 2** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |
| **3.** | **Критерий «Доступность услуг для инвалидов»** | | | | |  |  |  |
| 3.1. | 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 | 60 | 27 | 80 | 70 | **59,2** |
| 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 | 100 | 80 | 100 | 90 | **92,5** |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов) | 100 баллов | 0,3 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 3** | | | **1,0** | **86,7** | **69** | **93,3** | **86,3** | **83,8** |
| **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 | 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 | **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 | 100 | 100 | 100 | 100 | **100** |
| **Итого по критерию 4** | | | **1,0** | **100** | **100** | **100** | **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 | 100 | 100 | 100 | 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 | 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 | 99 | 98,7 | 97,3 | **98,2** |
| **Итого по критерию 5** | | | **1,0** | **99** | **99,5** | **99,4** | **97,3** | **98,8** |
| **Результат независимой оценки организаций культуры:** | | **100 баллов** |  | **97,2** | **93,9** | **98,7** | **97,1** | **96,7** |

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 УЗЛОВСКИЙ РАЙОН ПО РЕЗУЛЬТАТАМ независимой оценки качества условий оказания услуг В 2024 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 Молодежный Театр (МБУК МТ)** | 150 | 5 | **99** |
|  | **Муниципальное учреждение культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система» (МУК «УГЦБС»)** | 200 | 11 | **97** |
|  | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дом культуры «Ровесник» (МБУК ГДК «Ровесник»)** | 150 | 6 | **97** |
|  | **Муниципальное учреждение культуры Узловская межпоселенческая библиотека муниципального образования Узловский район (МУК УМБ)** | 200 | 20 | **94** |
|  | **Итого:** | **700** | **42** | **97** |

Таблица № 3

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

**УЗЛОВСКИЙ РАЙОН**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 «Узловская городская централизованная библиотечная система»**  **(МУК «УГЦБС»)** | | | |
| 1.1. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1.Приобретение новой компьютерной техники.  2.Косметический ремонт в городских библиотеках.  3.Приобретение новой художественной литературы. | | |
| **2** | **Муниципальное учреждение культуры Узловская межпоселенческая библиотека муниципального образования**  **Узловский район (МУК УМБ)** | | | |
| 2.1. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | Проведение опроса среди лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов-получателей услуг о необходимости принятия дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов. | | |
| 2.2. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1.Приобретение новой литературы.  2. Проведение косметического ремонта в Прилесской сельской библиотеке.  3. Ремонт библиотечных стеллажей в Майской сельской библиотеке. | | |
| **3.** | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры Молодежный Театр (МБУК МТ)** | | | |
| 3.1. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1.Косметический ремонт санузлов.  2. Замена штор в фойе. | | |
| **4.** | **Муниципальное бюджетное учреждение культуры городской дом культуры «Ровесник» (МБУК ГДК «Ровесник»)** | | | |
| 4.1. | Недостаточный уровень доступности услуг для инвалидов | 1. Обеспечить наличие кресла-коляски. | | |
| 4.2. | Недостаточный уровень качества условий оказания услуг | 1. Проведение косметического ремонта;  2. Приобретение новых сценических костюмов. | | |
| **Ректор АНО ДПО «Восточно-Европейский институт делового администрирования и социально-политических исследований»** | | | **В.А. Лариков** |