



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.



Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в
учреждениях культуры Бельского муниципального округа
Тверской области

Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....Error! Bookmark not defined.

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации6
2. Показатели, характеризующие комфортность предоставления услуг9
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов 11
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников 13
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг 15

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки 17

ЗАКЛЮЧЕНИЕ20

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Итоговые значения показателей независимой оценки на 1 л.

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Бельского муниципального округа Тверской области, была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;

- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- Постановлением Правительства РФ 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»;

- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599;

- Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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 Минфина России от 7 мая 2019 года № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом 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»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в период времени с 01.08.2024 по 30.08.2024 в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество получателей услуг в год	Количество респондентов	Доля респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное учреждение культуры «Бельский центр культуры и досуга»	240	54	22,5	МУК «Бельский центр культуры и досуга»
2	Муниципальное учреждение культуры «Бельская централизованная библиотечная система»	1628	122	7,5	МУК «Бельская ЦБС»

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	8	80	8	61,5	70,8
МУК «Бельская ЦБС»	10	100	10	76,9	88,5

1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	+	+	+	+	100
МУК «Бельская ЦБС»	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	46	46	100	39	40	97,5	98,8
МУК «Бельская ЦБС»	112	112	100	112	112	100	100

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Возможность бронирования/записи	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	+	+	-	+	+	+	+	100
МУК «Бельская ЦБС»	+	+	-	+	+	+	+	100

2.2 *Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	47	54	87
МУК «Бельская ЦБС»	120	122	98,4

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	-	+	-	-	-	20
МУК «Бельская ЦБС»	-	-	-	-	-	0

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	-	-	-	+	+	+	60
МУК «Бельская ЦБС»	-	-	-	+	+	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	3	4	75
МУК «Бельская ЦБС»	15	15	100

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	51	54	94,4
МУК «Бельская ЦБС»	122	122	100

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	52	54	96,3
МУК «Бельская ЦБС»	122	122	100

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	37	37	100
МУК «Бельская ЦБС»	116	116	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	49	54	90,7
МУК «Бельская ЦБС»	122	122	100

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	50	54	92,6
МУК «Бельская ЦБС»	122	122	100

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	50	54	92,6
МУК «Бельская ЦБС»	122	122	100

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков, а именно:

Организация	Критерий	Недостатки
МУК «Бельский центр культуры и досуга»	Открытость и доступность информации об организации	<p>Отсутствует на стендах информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • о дате создания организации культуры; • сведения об учредителе (учредителях), контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей; • о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки) <p>Отсутствует на официальном сайте информация, документы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • сведения об учредителе: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя; • информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; • решение учредителя о создании организации культуры; • положения о филиалах; • копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг); • отчет о выполнении муниципального задания; • планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества 2021 г.)
	Комфортность условий предоставления услуг	Не обеспечено наличие питьевой воды для получателей услуг
	Доступность услуг для инвалидов	<p>Отсутствуют:</p> <ul style="list-style-type: none"> • оборудованные пандусами входные группы; • адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы; • сменные кресла-коляски; • специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; • дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; • дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации

		<p>знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
	Доброжелательность, вежливость работников	Не выявлено
	Удовлетворенность качеством условий оказания услуг	Согласно опросу получателей услуг необходимы: бесплатные кружки; ноутбук и принтер для Верховского СДК; ремонт в методкабинете; бесплатные концерты.

Организация	Критерий	Недостатки
МУК «Бельская ЦБС»	Открытость и доступность информации об организации	Недостатки на стенде не выявлены
		Отсутствует на официальном сайте информация, документы: <ul style="list-style-type: none"> • сокращенное наименование организации культуры; • дата создания организации культуры; • адрес сайта учредителя; • решение учредителя о создании организации культуры; • план по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества 2021 г.)
	Комфортность условий предоставления услуг	Не обеспечено наличие питьевой воды для получателей услуг
	Доступность услуг для инвалидов	Отсутствуют: <ul style="list-style-type: none"> • оборудованные пандусами входные группы; • выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; • адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы; • сменные кресла-коляски; • специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещение; • 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).

	Доброжелательность, вежливость работников	Не выявлено
	Удовлетворенность качеством условий оказания услуг	Согласно опросу получателей услуг необходимы: ремонт здания, помещений, обновление интерьера, новая мебель, микрофоны.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итоговый показатель по результатам независимой оценки качества организаций культуры, расположенных на территории Бельского муниципального округа Тверской области, составил **87,5 балла** (см. Приложение 1). Рейтинг организаций представлен в Таблице 17.

Таблица 17. Рейтинг организаций

№	Организация	Итоговый балл
1	МУК «Бельская ЦБС»	90
2	МУК «Бельский центр культуры и досуга»	85

На основании полученных результатов независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) **Для повышения показателей информационной открытости** организациям следует разместить на сайтах и стендах недостающие информационные объекты (информацию и документы), указанные в перечне выявленных недостатков по данному критерию.

2) **Для улучшения показателей комфортности** организациям рекомендуется обеспечить для получателей услуг питьевой воды посредством устройств для выдачи воды (кулеры), выдачи упакованной питьевой воды или с использованием кипяченой питьевой воды. При организации питьевого режима должно быть обеспечено достаточное количество чистой посуды (одноразовых стаканчиков).

3) **Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов** необходимо оценить возможность, а также необходимость устранения выявленных недостатков с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями:

— оборудовать входные группы пандусом или подъемной платформой, ровной площадкой на пути входа/выхода;

- при наличии стоянки на территории МУК «Бельская ЦБС» предоставить инвалидам парковочное место для транспорта, обозначенное соответствующим знаком/информационной табличкой/разметкой;
- расширить дверные проёмы, установить адаптированные лифты/приобрести гусеничные подъёмники, опорные поручни вдоль свободных участков стен в доступных для инвалидов помещениях;
- приобрести специальные кресла-коляски для получателей услуг с нарушением функций опорно-двигательного аппарата;
- оборудовать санитарно-гигиеническое помещение опорными поручнями симметрично с обеих сторон унитаза, раковины, установить кнопку вызова сотрудников, разместить тактильные пиктограммы, крючки для костылей и одежды;
- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и/или зрительную информацию с помощью технических средств: информационные табло типа «бегущая строка», звуковые/световые маяки, индукционные «петли» и т.п.;
- разместить таблички (мнемосхемы, указатели, вывеску), выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- предоставить возможность получения инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) посредством заключения договора с соответствующим специалистом.

4) Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций рекомендуется рассмотреть недостатки, отмеченные самими респондентами в ходе опроса, принять меры для устранения объективных причин неудовлетворённости.

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МУК «Бельский центр культуры и досуга»	21,3	30	39,5	90,8	50	0	43,5	93,5	6	24	22,5	52,5	37,8	38,5	20	96,3	27,21	18,5	46,3	92	85
2	МУК «Бельская ЦБС»	26,6	30	40	96,6	50	0	49,2	99,2	0	24	30,00	54	40	40	20	100	30	20	50	100	90
max значение		30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
Итоговый балл																					87,5	