

# ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется на основе Методических рекомендаций, являющихся приложением к приказу Минкультуры России от 27.04.2018 г № 599

## Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры
- повышение качества деятельности учреждений культуры

## Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Кадыйского муниципального района Костромской области

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01 мая по 30 сентября 2018 года.

## Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы
- удовлетворенность условиями оказания услуг организации социальной сферы.

## Методика и инструментарий оценки:

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, а также сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), анкетирование, анализ нормативных документов – протокол Общественного совета), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:

(83 x 20% + 100 x 20% + 41 x 15% + 100 x 15% + 87 x 30%): 100 % = 83,6 баллов.

Основные недостатки в работе учреждения, отраженные в пожеланиях респондентов: не выявлено

## Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Разместить на официальном сайте учреждения информацию о деятельности организации в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 г № 277 с целью предоставления максимально полной информации об учреждении и предоставляемых услугах, а именно результаты независимой оценки, план по улучшению качества работы по результатам НОК;
- Разместить на официальном сайте учреждения или страничке на сайте администрации Анкету для проведения опроса для оценки качества условий оказания услуг учреждения;
- Вести целенаправленную и систематическую работу по привлечению активных интернет-пользователей;
- Включить в план по улучшению качества работы деятельность по созданию комфортных условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья;
- Довести результаты анкетирования до всех работников учреждения.

Характеристики показателей независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Учреждение: МКУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Кадыйского муниципального района Костромской области

Количество респондентов, принявших участие в опросе – 224 чел

№	Показатели	Значимость показателя	Параметры показателя	Значение параметров в баллах
<b>1</b>	<b>Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы</b>			
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах: - на информационных стендах - на официальном сайте организации	30%	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку, установленным нормативным правовым актам <sup>1</sup> : - полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда - учредительные документы - извлечение из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; - схема размещения справочных служб и рабочих мест (кабинетов) консультирующих специалистов, режим консультирования и приема ими граждан; - порядок получения справок и консультаций; - местонахождение и контактные телефоны исполнительного органа государственной власти Костромской области, осуществляющего контроль над предоставлением государственной услуги - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг	100
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы <sup>1</sup> : - полное, сокращенное название, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда - дата создания организации, сведения об учредителе (лях) - учредительные документы - ФИО, должности руководящего состава, структурных подразделений - копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг - копия плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы об объеме предоставляемых услуг - информация о материально-техническом обеспечении	83

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию</li> <li>- информация о планируемых мероприятиях</li> <li>- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности</li> <li>- результаты НОК</li> <li>- план по улучшению качества работы</li> </ul>	
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	30%	<p>1.2.1 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона</li> <li>- электронной почты</li> <li>- электронных сервисов – форма подачи электронного обращения: жалобы, предложения, получение консультации</li> <li>- раздел «Часто задаваемые вопросы»</li> <li>- наличие анкеты для опроса граждан или ссылка на нее</li> <li>- иного дистанционного способа взаимодействия</li> </ul>	60
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте в сети интернет	40%	1.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации	100
			1.3.2. Доля получателей услуг удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет	100
	ИТОГО по критерию Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	100%		83
<b>2</b>	<b>Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг</b>			
2.1	Обеспечение организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг	30 %	<p>2.1.1 Наличие комфортных условий для предоставления услуг<sup>2</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы</li> <li>- наличие и доступность питьевой воды</li> <li>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений</li> <li>- санитарное состояние помещений организации</li> <li>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки)</li> <li>- доступность записи на получение услуги (на сайте, по телефону, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении)</li> </ul>	100

2.2	Время ожидания	40%		
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	30 %	2.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	100
	ИТОГО по критерию Комфортность условий предоставления услуг	100 %		100
<b>3</b>	<b>Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</b>			
3.1	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории к ней с учетом доступности для инвалидов	30 %	3.1.1 Наличие в помещениях организации социальной сферы и прилегающей к ней территории <sup>3</sup> : - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - сменных кресел-колясок - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	20
3.2	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40 %	3.2.1 Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика - наличие альтернативной версии сайта организации социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению - помощь, оказываемая работниками, организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов	30 %	3.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	82
	ИТОГО по критерию Доступность услуг для инвалидов	100 %		41
<b>4</b>	<b>Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы</b>			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и	40 %	4.1.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100

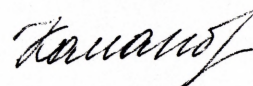
	информирование получателя услуги		(работники справочной, кассы, гардероба) при непосредственном обращении в организацию:	
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40 %	4.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы):	100
4.3	Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	20 %	4.3.1. Доля получателей услуг удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи жалобы, предложений):	100
	ИТОГО по критерию Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы	100 %		100
<b>5</b>	<b>Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b>			
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	30 %	5.1.1 Доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым:	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	20 %	5.2.1 Доля получателей услуг удовлетворенных получателей услуг организационными условиями оказания услуг (наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы, графиком работы и ее подразделений:	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	50 %	5.3.1 Доля получателей услуг удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:	77
	ИТОГО по критерию Удовлетворенность условиями оказания услуг	100 %		87

<sup>1</sup> – Статья 36.2 Закона РФ от 9 октября 1992 г № 3612 -1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 г № 277

<sup>2</sup> - Данный критерий не применим к театрально-зрелищным и концертным организациям в соответствии со статьей 36.1 Закона РФ 9 октября 1992 г № 3612 -1

<sup>3</sup> – Данный показатель не применяется к организациям культуры, размещающимся в объектах культурного наследия. В случае нахождения организации культуры в объекте культурного наследия применяются показатели, предусмотренные пунктом 8 Приказа Минкультуры России от 20.11.2015 г № 2834

Исполнительный директор НО «Фонд развития Костромской области»



А. П. Каланова

