УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник» Светлоярского муниципального района Волгоградской области

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Ноздрина

**Отчет о проведении**

**независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» Светлоярского муниципального района Волгоградской области**

с. Дубовый Овраг

2023

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района проводится оператором - МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник» Светлоярского муниципального района Волгоградской области, на основании постановления администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 02.11.2018 № 2027 «Об определении организации, ответственной за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области». Период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг с 21.02.2023г. по 31.12.2023 г. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области проводится в соответствии со ст.36.2. Закона Российской Федерации от 09 октября 1992г., приказом Минкультуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства труда и социальной защиты РФ 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», 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».

Для проведения анкетирования респондентов была разработана анкета с установлением баллов по каждому критерию, которая включает вопросы в соответствии с разработанными критериями:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»;
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Цель исследования - произвести оценку качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Культурно- досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

Задачи исследования:

1. Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в муниципальном казенном учреждении культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» Светлоярского муниципального района.
2. Выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры.
3. Осуществить анализ выявленных сильных и слабых сторон деятельности муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» Светлоярского муниципального района.
4. Выработать рекомендации по улучшению качества оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» Светлоярского муниципального района.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид | Количество получателей услуг (для КДУ- количество участников клубных формирований и любительских объединений, для библиотек – количество пользователей, для музеев – количество посетителей) | Количество анкет |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» | 166 | Не менее 40% |

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет по результатам анализа официального сайта МКУК «КДО Дубовоовражного сельского поселения» (Таблица 1);

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение-анкета).

В ходе проведения оценки качества условий оказания услуг исследовано 1 учреждение.

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждение | Кол-во опрошенных чел. |
| 1. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» | 74 |

По результатам анализа сайта муниципального казенного учреждения культуры «КДО Дубовоовражного сельского поселения» и независимому анкетированию получателей услуг организации в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты.

По первому критерию: **«Открытость и доступность информации об организации».**

* + 1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала1-100) – **55,0** 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – **50,0**

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; -электронной почты; -электронных сервисов (форма подачи электронного обращения. Получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее (шкала отсутствуют -0/один дистанционный способ взаимодействия -20/два дистанционных способа взаимодействия -40/ три дистанционных способа взаимодействия -60/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – **30,0**

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) - **55,0**

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"1-100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации ,размещенной на информационных стендах в помещении организации) –**53,0 Итоговое значение рейтинга по критерию – 48,6**

По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе ожидания предоставления услуг».**

2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

-наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;

-наличие и понятность навигации внутри организации;

-наличие и доступность питьевой воды;

-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

-санитарное состояние помещений организаций (шкала

отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -20/ наличие

двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий

- 80/ наличие пяти условий – 100) – **40,0**

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – **60,0.**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 50,0**

По третьему критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:

- 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 (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) –**42,0**

3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- 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);

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – **20,0**

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – **40,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 34,0**

По четвертому критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию культуры обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – **100,0**

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – **100,0**

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – **100,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0**

По пятому критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – **80,0**

5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры

- наличием и понятностью навигации внутри организации;

- графиком работы организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – **85,0**

5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – **85,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 83,3**

**Суммарное итоговое значение рейтинга – 63,18**

Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение | **Итоговый показатель** | Открытость | Комфорт. | Доступность услуг | Доброжела  тельность | Удовлетворен  ность |
| Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение Дубовоовражного сельского поселения» | 63,18 | 48,6 | 50,0 | 34 | 100,0 | 83,3 |

**На основании вышеизложенного рекомендуется рассмотреть на заседании Общественного совета, в компетенцию которого входят вопросы организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Дубовоовражного сельского поселения Светлоярского муниципального района, следующие вопросы:**

1. **Общая информация** – количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг – 1.
2. **Основные недостатки в деятельности** по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - на официальном сайте учреждений до разместить недостающую информацию обязательной к размещению - муниципальном казенном учреждение культуры «КДО Дубовоовражного сельского поселения». По критерию «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки. Помещения организаций культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует: - выделенные стоянки для автотранспорта средств инвалидов, - сменные кресла-коляски.
3. **Предложения об улучшении качества –** довести, полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренном для этой цели сайте. Обсудить полученные результаты в трудовом коллективе.

Организации в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретный план по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

Согласовано: Утверждаю:

Директор МКУК «КДО Дубовоовражного, Глава Дубовоовражного сельского сельского поселения» поселения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М.В.Топиян \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В.Ахметшин

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023г.

План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки условий оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры МКУК «КДО Дубовоовражного сельского поселения»

на 2023 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки условий оказания услуг организацией | Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки условий оказания услуг организацией | Плановый срок реализации мероприятия | Ответственный исполнитель (с указанием ФИО, должности) | Сведения о ходе реализации мероприятия | |
| Реализованные меры по устранению выявленных недостатков | Фактический срок реализации |
| 1. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Обеспечение на официальном сайте МКУК «КДО Дубовоовражного с/п» актуальной информации и способов взаимодействия с получателями услуг. Совершенствование сайта учреждения | Официальном сайт МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»  Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:  - сокращенное наименование;  - сведения об учредителе/учредителях;  - контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей;  - адрес сайта учредителя/учредителей;  - свидетельство о государственной регистрации;  - решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;  - адреса сайтов структурных подразделений;  - информация о материально-техническом обеспечении;  - результаты независимой оценки качества оказания услуг;  - план по улучшению качества работы организации.  Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:  - обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)  - иной дистанционный способ взаимодействия | До 31.12.2023г. | Директор МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»  Марина Валодовна Топиян | Создание возможности взаимодействия получателей посредством электронных сервисов, предоставляемых на сайте учреждения. | 2023 |
| 2. Комфортность условий и доступность получения услуг | | | | | |
| Организация комфортных условий пребывания в организациях культуры | Обеспечить: комфортную зону отдыха (ожидания) для посетителей;  наличие и понятность навигации внутри организации;  доступность санитарно-гигиенических помещений (наличие мыла, туалетной бумаги) | До 31.12.23г. | Директор МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»»  Марина Валодовна Топиян | Усовершенствование материально-технической базы | 2023 |
| 3. Время ожидания предоставления услуг | | | | | |
| Удобство графика работы МКУК «КДО дубовоовражного с/п» | Ежеквартальное анкетирование | В течение года | Директор МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»  Марина Валодовна Топиян |  | 2023 |
| 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Повышение уровня культуры обслуживания в учреждении. | Проведение с сотрудниками инструктажей по  правилам поведения на работе, доброжелательности вежливости к посетителям учреждения | ежеквартально | Директор МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»  Марина Валодовна Топиян |  | 2023 |
| 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | |
| Качество оказываемой муниципальной услуги. | Создание и выполнение мероприятий в целях качественного предоставления услуг в соответствии с современными требованиями в учреждениях культуры. | постоянно | Директор МКУК «КДО Дубовоовражного с/п»  Марина Валодовна Топиян | Повышение качества обслуживания населения. | 2023 |

**Приложение Анкета**

**АНКЕТА**

**Получателей услуг**

***Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.***

**Укажите наименование Вашей организации:** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг?** (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет (переход в вопросу №6) |  |

**5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения** (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы, кресла-коляски, доступные туалетные комнаты и т.д.)?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (**справочная, приёмная директора и т. д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (**учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.**)?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**8) 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.))?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым** (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. да | 1. нет |  |

**10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. удовлетворен(а) |  | 1. не удовлетворен(а) |

**12) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

***Благодарим Вас за участие в опросе.***