

**Аналитический отчет об оказании услуги по организации и проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями
культуры**

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"

Заказчик:

Отдел культуры администрации Клетского муниципального района Волгоградской области

Выполнено в рамках муниципального контракта

№ 109

дата 04.03.2019 г.

Объекты оценки:

1 Муниципальное казенное учреждение культуры "Музей истории донских казаков"
Клетского муниципального района

Генеральный директор
ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф. Барсукова

Сведения об операторе

Полное наименование оператора	<i>Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"</i>
Сокращенное наименование оператора	<i>ООО "Лаборатория-С"</i>
Код и наименование формы собственности оператора (ОКФС)	<i>16 – частная собственность</i>
Код и наименование организационно - правовой формы оператора (ОКОПФ)	<i>12300 - Общества с ограниченной ответственностью</i>
ИНН	<i>262026670</i>
КПП	<i>26201001</i>
Дата постановки на учёт	<i>13.04.2017</i>
Информация о местонахождении оператора	
Почтовый индекс	<i>4533002</i>
Наименование страны	<i>643 - Российская Федерация</i>
Код и наименование субъекта	<i>02 - БАШКОРТОСТАН РЕСП</i>
Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта (по ОКТМО)	<i>80723000 - город Кумертау</i>
Наименование элемента улично-дорожной сети	<i>Садовый б-р</i>
Номер здания	<i>ДОМ 3</i>
Номера телефонов	<i>8(963)1443628</i>
Адреса электронной почты	<i>ncok_rb@mail.ru</i>

Порядок организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Основания для выполнения работ:

- Федеральный закон от 05.12.2017 № 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, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2012 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 12 декабря 2013 года (Извлечение);
- Послание Президента Российской Федерации Федеральному Собранию Российской Федерации 4 декабря 2014 года (Извлечение);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018г. № 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";
- Приказ Минобрнауки России от 9 апреля 2018г. № 254 "Об организации в Министерстве образования и науки Российской Федерации работы по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности федеральными государственными образовательными организациями, а также иными организациями, осуществляющими образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета";
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;
- Правительственная телеграмма № 11-3/10/П-7125 от 08 октября 2018 г.

Наименование, виды работ по проведению независимой оценки :

- разработка методики и инструментария проведения оценки;
- сбор и обобщение данных, полученных в ходе оценки, формирование баз данных;
- обработка и анализ информации, полученной в ходе оценки;
- выявление положительных тенденций развития, определение рисков и путей их минимизации.

Содержание работ:

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществляется на основании следующих принципов:

- законность;
- открытость и публичность;
- добровольность участия;
- независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений;

- полнота информации, используемой для проведения оценки;
- компетентность и профессионализм лиц, участвующих в сборе информации.

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводится по таким общим критериям, как:

Открытость и доступность информации об организациях

Комфортность условий

Доброжелательность, вежливость работников

Удовлетворенность условиями

Доступность услуг для инвалидов

<p>Организация</p>	<p>Адрес официального сайта организации</p>	<p>Sⁿ - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества</p>	<p>Максимально возможное значение</p>	<p>Число получателей услуг</p>	<p>Ч^{общ} - общее число опрошенных получателей услуг</p>	<p>Доля респондентов</p>
<p>Муниципальное казенное учреждение культуры "Музей истории донских казаков"</p>	<p>http://midk34.ru/</p>	<p>82,12</p>	<p>100,00</p>	<p>3900</p>	<p>600</p>	<p>15,38%</p>

К - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации»	78,12	100,00	Максимально возможное значение	Социальная сфера»	1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:	1.2. Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (% от общего числа опрошенных)	
Пинф - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными актами Российской Федерации	Иинорм - количество размещенной информации, которой на общедоступных информационных ресурсах	Истенд - количество информации, размещенной на информационных ресурсах организации	Исайт - количество информации, размещенной на официальном сайте организации	Плист - Наличие на официальном сайте организации	Тлист - количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг	Слист - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	Доля - Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации
70,83	12	9	9	60,00	30	2	97,17	587	579

IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

К ⁴ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Максимально возможное значение	4.1 Доля получателей оброчительных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников			4.2 Доля получателей оброчительных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников			4.3 Доля получателей оброчительных услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников		
		Перв. конт. ул. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при	Уперв. конт. ул. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	Показ. усл.уд. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	Указ. усл. - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих	Увекл. дист. - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Увекл. дист. - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Увекл. дист. - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия		
96,60	100,00	95,17	571	97,17	583	98,33	590			

V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями исполнения образовательной деятельности организаций

K ³ - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Максимально возможное значение	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была	5.2. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных графиком работы организации (% от общего числа опрошенных	5.3. Доля получателей образовательных услуг, удовлетворенных условиями оказания образовательных услуг в
97,63	100,00	<p>У рекомен - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственным и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</p> <p>Получател - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)</p>	<p>У усл - число получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг</p> <p>У усл - число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>Получател - Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг</p> <p>Получател - Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг</p>
	589	598	579	99,67

1.5 Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры в целом по муниципальному образованию

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Анализ сайта выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателю, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

№	Анализируемая информация	Информация о замечаниях
1	Полное наименование организации культуры	замечаний нет
2	Сокращенное наименование организации культуры	замечаний нет
3	Почтовый адрес организации культуры	замечаний нет
4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	замечаний нет
5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	замечаний нет
6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	замечаний нет

7	Регим график работы организации культуры	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
8	Контактные телефоны	замечаний нет
9	Адрес электронной почты	замечаний нет
10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
11	Сведения о видах предоставляемых услуг	замечаний нет
12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
17	Информация о планируемых мероприятиях	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций
18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций

	<p>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности</p>	<p>требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций</p>
	<p>План по улучшению качества работы организации</p>	<p>требуется доработка (доразмещение) информации на сайте для отдельных организаций</p>

Рекомендуется привести содержание сайта в надлежащее соответствие с действующей нормативно-правовой базой и ее требованиями.

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте. В ходе оценки наличия на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирования эксперты отмечают необходимость добавления раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы». В тоже время следует обратить внимание на низкий уровень доступности взаимодействия с помощью электронных сервисов, предоставляемых на официальных сайтах организаций, в сети Интернет, в том числе наличие возможности внесения предложений.

Экспертная оценка обеспечения в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг не выявила существенных замечаний по обеспечению в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг.

На критическом уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Рекомендуется разработать и реализовать план мероприятий, включающей в себя мероприятия по оборудованию помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.