

# **ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СРЕТЕНСКОЕ» ЗА 2021 ГОД**

## **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 1 февраля 2021 года по 27 мая 2021 года на основании договора №6(2)-к от 8 февраля 2021 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 декабря 2017 года №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», Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты независимых экспертов, посетивших организации культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;

## Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

- экспертной оценки официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказу Минкультуры России 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»;
- очной экспертизы организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края <http://eduqa.egechita.ru>.

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных экспертами при очном посещении организации, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 года №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» с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛСЯ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В 2021 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении одной организаций культуры городского поселения «Сретенское»: **МУК БИКДО**.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказ Минкультуры России 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».

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **МУК БИКДО** представлено в следующей таблице<sup>1</sup>.

Название организации	Соотношение объема информации на стендах организаций культуры:	Соотношение объема информации на сайтах организаций культуры:
----------------------	--	---

<sup>1</sup> Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на информационных стендах в помещении организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации	%	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
<b>МУК БИКДО</b>	7	9	77,8	4	12	33,3

В объем информации, размещенный на стенде **организации культуры городского поселения «Сретенское»** составляет **78%** от установленных нормативными актами.

Объем информации на информационном стенде организации представлен в следующей таблице<sup>21</sup>:

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	I. Общая информация об организации культуры	МУК БИКДО
	1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной	

<sup>2</sup> 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии

	почты	
	2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
	3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
	4. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
	5. Режим, график работы организации культуры	1
	<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>	
	6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
	7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	0
	8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
	9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0
	<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>	
	10. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	<b>Всего 10 (8**)</b>	<b>7</b>

На стенде МУК БИКДО отсутствуют перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*, сведения о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

В объем информации, размещенный на сайте **организаций культуры городского поселения «Сретенское»** составляет **33%** от установленных нормативными актами.

Объем информации на информационном сайте организации представлен в следующей таблице<sup>3ii</sup>:

<p><b>Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»</b></p>	<p>I. Общая информация об организации культуры</p>	<p>МУК БИКДО</p>
	<p>1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты</p>	<p>1</p>
	<p>2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</p>	<p>1</p>
	<p>3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей</p>	<p>0</p>
	<p>4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))</p>	<p>0</p>
	<p>5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты</p>	<p>1</p>
	<p>6. Режим, график работы организации культуры</p>	<p>1</p>
	<p>II. Информация о деятельности организации культуры</p>	
	<p>7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры</p>	<p>0</p>

<sup>3</sup> 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии



	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	0
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0
	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0
	III. Информация о независимой оценке качества	
	13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0
	Всего 13 (11**)	4

На сайте **МУК БИКДО** присутствует 4 единицы информации из 12. Отсутствуют дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), виды предоставляемых услуг организацией культуры, перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*, материально-техническое обеспечение предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» **МУК БИКДО** получило **63** балла (максимально возможное значение составляет 100 баллов).

Организация-оператор указывает на нарушение **МУК БИКДО** требований нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 31000-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения указанных выше нормативных актов по каждой организации культуры.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что на сайте **МУК БИКДО** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией с помощью электронных сервисов, но отсутствует возможность получения ее по телефону и электронной почте, нет технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг в разрезе организаций представлена в следующей таблице:

Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	МУК БИКДО
	1) абонентского номера телефона;	0
	2) адрес электронной почты;	0



	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	1
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);	0
	6) иного дистанционного способа взаимодействия.	0
	<b>Всего (6)</b>	<b>1</b>

**МУК БИКДО** не предоставляет получателям услуг в полной мере возможность получать обратную связь дистанционно.

#### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ УДОБЛЕТВОРЕННОСТИ ГРАЖДАН КАЧЕСТВОМ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, ОБЪЕМ И ПАРАМЕТРЫ ВЫБОРОЧНОЙ СОВОКУПНОСТИ РЕСПОНДЕНТОВ

Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг проводился в соответствии с приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н. Согласно документу, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества. Рекомендуемый объем выборочной совокупности респондентов составляет 40% от объема генеральной совокупности. Так как 40% генеральной совокупности составил более 600 человек, в ходе исследования опрошено:

Организация	Количество респондентов
<b>МУК БИКДО</b>	<b>1000</b>

Выборочная совокупность респондентов формировалась посредством организованного случайного отбора из всей генеральной совокупности.

Онлайн-опрос потребителей услуг проводился по рекомендуемому образцу Анкеты, предусмотренному приложением к Приказу Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 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».

Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивался по трём показателям:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы);
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация	Число респондентов	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	%	Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	%	Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	%
<b>МУК БИКДО</b>	<b>1000</b>	995	100	992	99	996	99,6

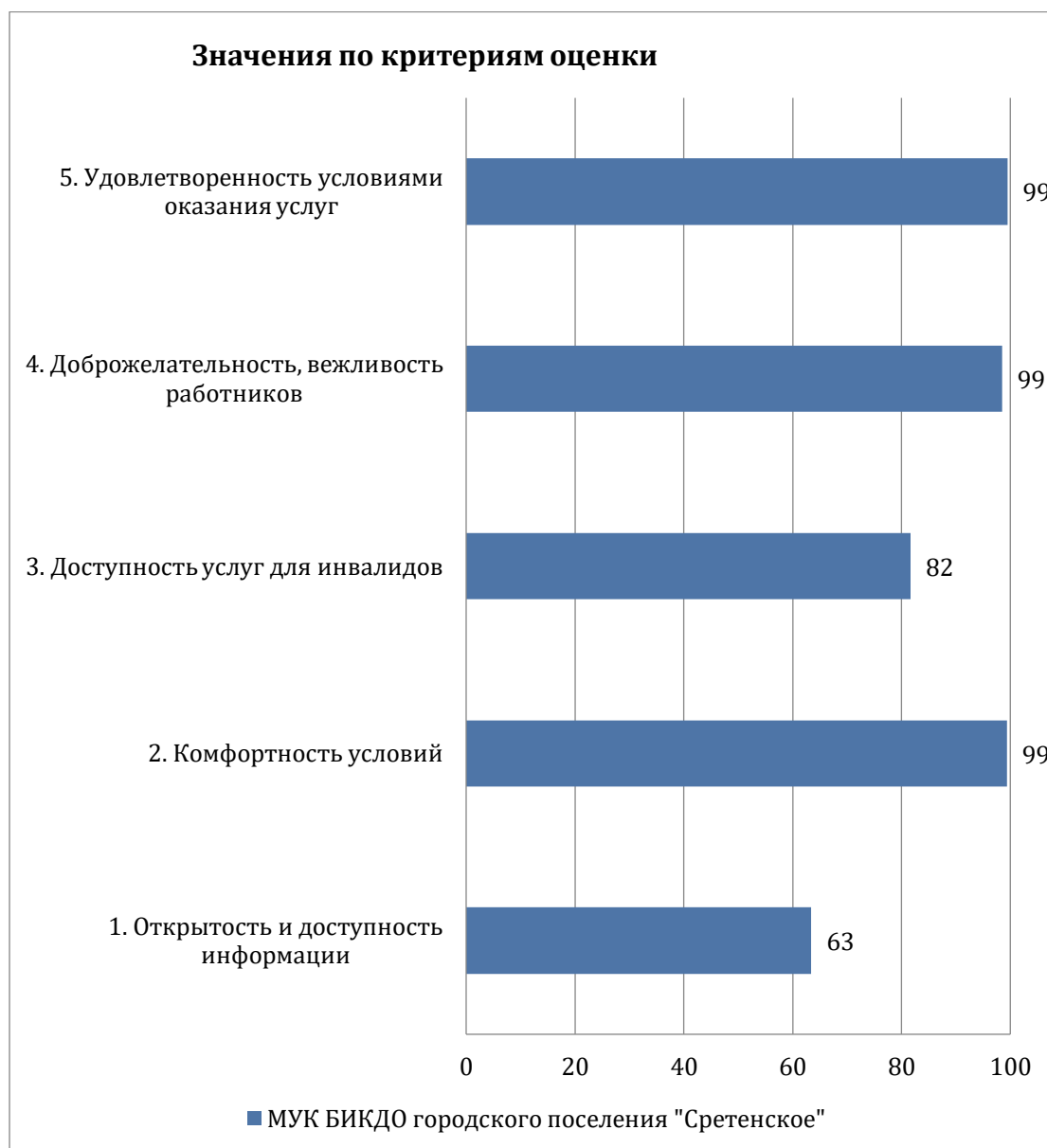
Значения показателей **МУК БИКДО** близки к максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребителей услуг этой организации удовлетворены условиями оказания услуг.

## 5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по **МУК БИКДО** составило **88** баллов при 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ в 2021 году:



**А. Открытость и доступность информации об организации  
(Критерий 1)**

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МУК БИКДО составило **63** балла из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».

**Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**



- 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

- 2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.2.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

3. *Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Показатель 1.2.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

По показателю «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 сети "Интернет"» МУК БИКДО набрало **94** балла из 100 возможных.

4. *Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (Показатель 1.3.1.)*

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

Организация	Число респондентов	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 сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
<b>МУК «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ НОРПОЛА ОЧИРОВА»</b>	<b>1000</b>	963	96,3

5. *Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Показатель 1.3.2.)*

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Организация	Число респондентов	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 сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
<b>МУК БИКДО</b>	<b>1000</b>	926	93

19% получателей услуг **МУК БИКДО** не удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном стенде организации.

## В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества **МУК БИКДО** по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило **99** баллов из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

### Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»





**1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг  
(Показатель 2.1.1.)**

В МУК БИКДО имеются в наличии 7 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю организация набрала **100** баллов из 100 возможных<sup>4</sup>.

**2. Время ожидания предоставления услуги(Показатель 2.2.)  
Не установлен для сферы культуры.**

**3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги (Показатель 2.3.)**

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

Организация	Число респондентов	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	
		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
<b>МУК БИКДО</b>	<b>1000</b>	987	98,7

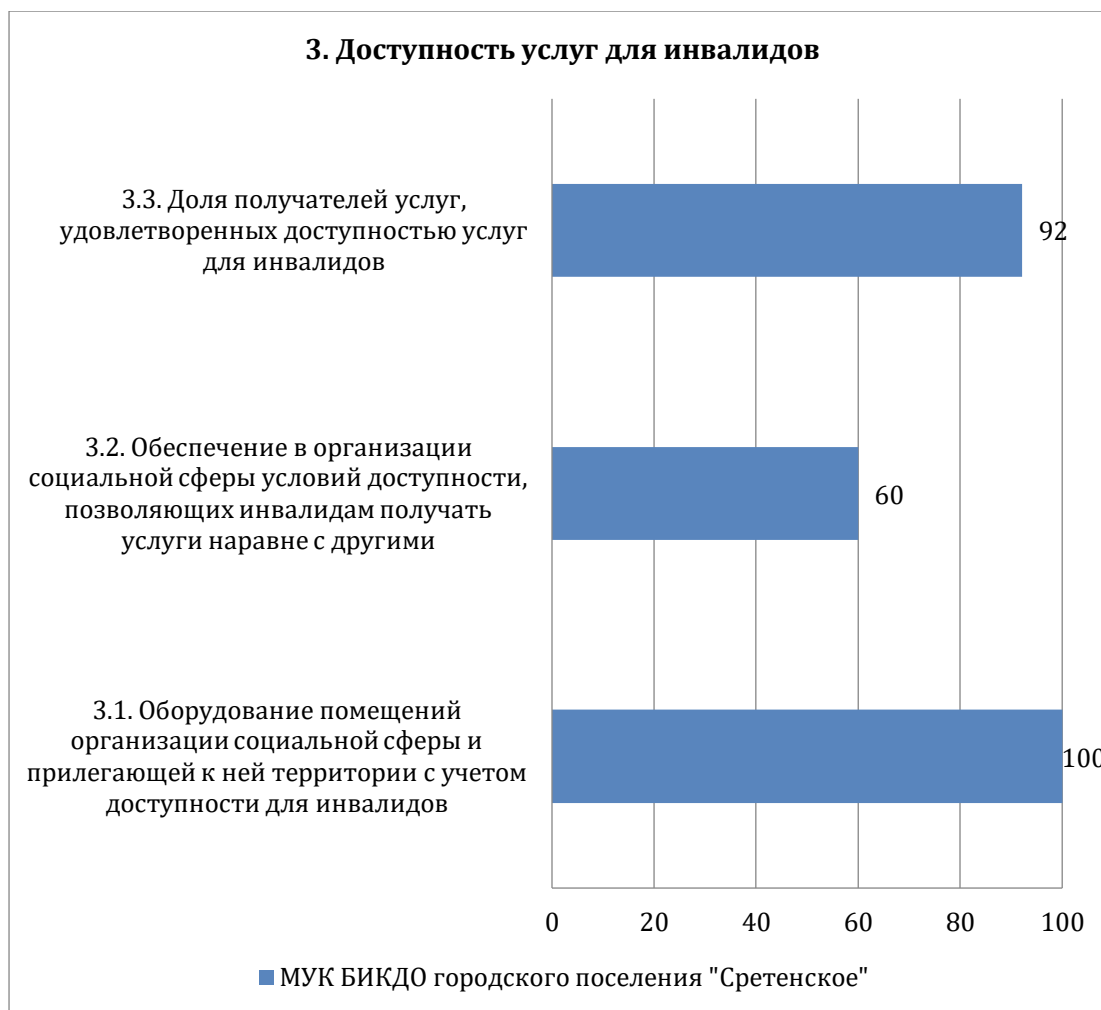
В целом потребители услуг МУК БИКДО удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

**С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)**

Значение оценки качества МУК БИКДО по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **82** балла из 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

<sup>4</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



**1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (Показатель 3.1.)**

**МУК БИКДО** имеет пять условий, обеспечивающее доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждение набрало **100** баллов из 100 возможных соответственно.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

<b>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</b>	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	<b>МУК БИКДО</b>
---	---	------------------

	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1
	4) сменных кресел-колясок;	1
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	1
	<b>Всего (5)</b>	<b>5</b>

*2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (Показатель 3.2.)*

**МУК БИКДО** имеет три условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю учреждение набрало **60** баллов из 100 возможных.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

<b>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</b>	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	<b>МУК БИКДО</b>
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1
	<b>Всего (6)</b>	<b>3</b>

Организация-оператор отмечает отсутствие в организации дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>5</sup>.

**3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Показатель 3.3.)**

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» **МУК БИКДО** набрало соответственно **92** балла из 100 возможных.

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
<b>МУК БИКДО</b>	94	102	92

**D. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)**

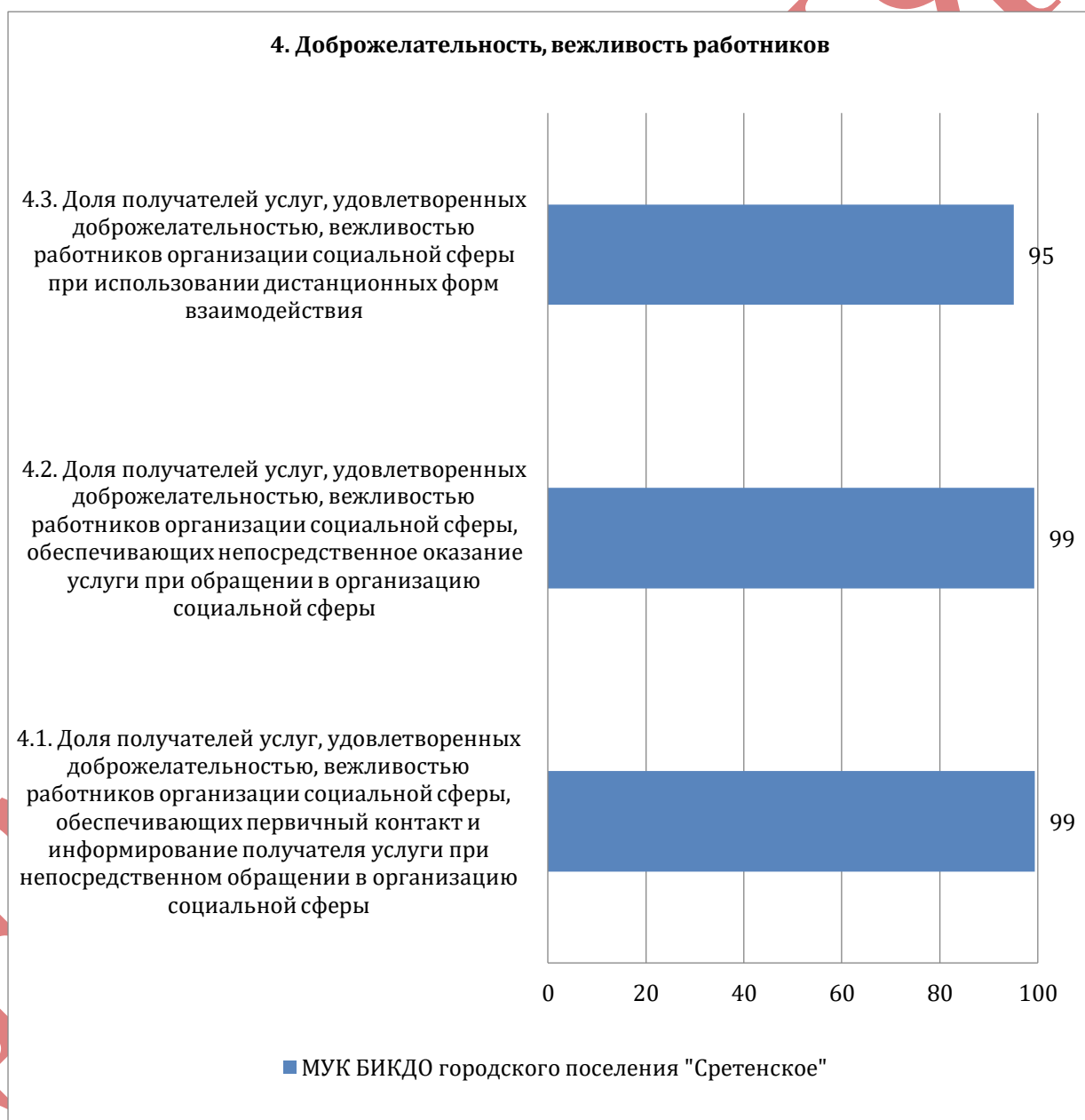
<sup>5</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Государственное учреждение  
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Значение оценки качества **МУК БИКДО** по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило **99** баллов из 100 возможных.

В целом потребители услуг **МУК БИКДО** удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».



В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

		х доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы		доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы		ью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
<b>МУК БИКДО</b>	<b>1000</b>	994	99,4	993	99,3	951	95,1

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

Потребители услуг **МУК БИКДО** в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной



сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

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

Потребители услуг **МУК БИКДО** удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (**Показатель 4.3.**)

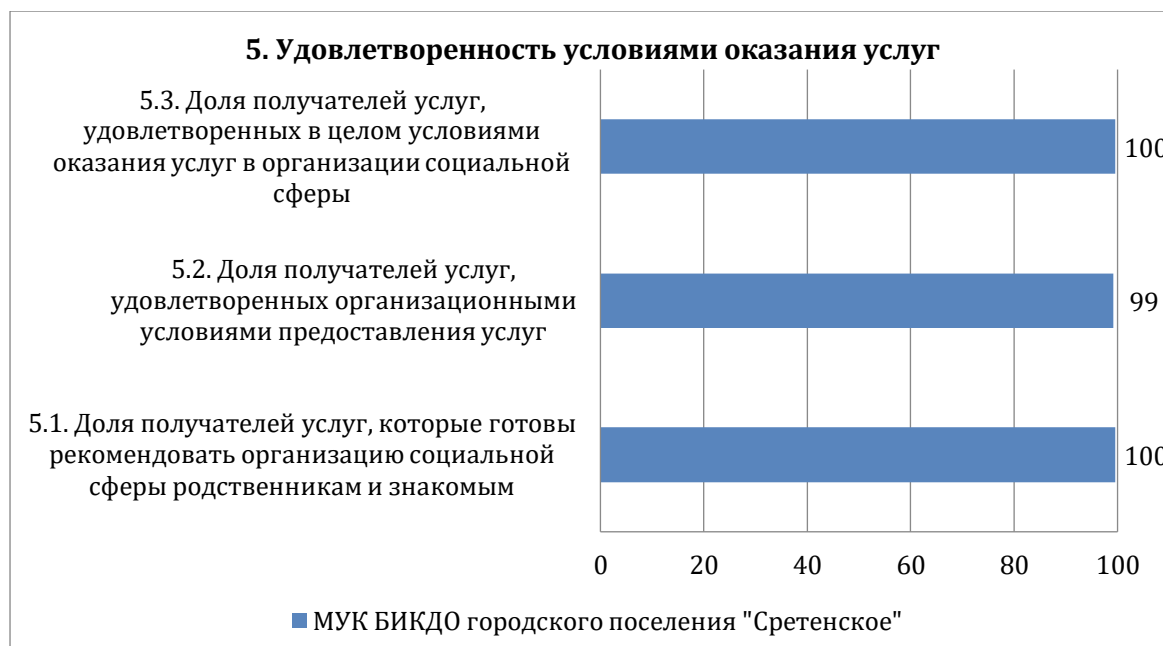
Потребители услуг **МУК БИКДО** удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

#### **Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)**

Значение оценки качества **МУК БИКДО** по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **99** баллов из 100 возможных. Потребители услуг организации удовлетворены условиями оказания услуг.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (**Показатель 5.1.**)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (**Показатель 5.2.**)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (**Показатель 5.3.**)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

## 6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МУК БИКДО** выявила следующие недостатки в работе организаций:

1. по критерию «Открытость и доступность информации о деятельности организации:

В объем информации, размещенный на стенде **организации культуры городского поселения «Сретенское»** составляет **78%** от установленных нормативными актами. На стенде **МУК БИКДО** отсутствуют перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*, сведения о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В объем информации, размещенный на сайте **организаций культуры городского поселения «Сретенское»** составляет **33%** от установленных нормативными актами. На сайте **МУК БИКДО** присутствует 4 единицы информации из 12. Отсутствуют дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)), виды предоставляемых услуг организацией культуры, перечень оказываемых платных услуг (при наличии)\*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)\*, материально-техническое обеспечение предоставления услуг, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг), информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На сайте **МУК БИКДО** обеспечена возможность взаимодействия получателей услуг с организацией с помощью электронных сервисов, но отсутствует возможность получения ее по телефону и электронной почте, нет технической

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан). **МУК БИКДО** не предоставляет получателям услуг в полной мере возможность получать обратную связь дистанционно.

Организация-оператор указывает на нарушение **МУК БИКДО** требований нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 31000-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

**МУК БИКДО** имеет три условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю учреждение набрало **60** баллов из 100 возможных. Организация-оператор отмечает отсутствие в организации дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>6</sup>.

## 7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по **МУК БИКДО** составило **88** баллов при 100 возможных.

На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ в 2021 году:

---

<sup>6</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



В целом потребители услуг организации удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: по критериям «Комфортность условий» и «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы», «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В **МУК БИКДО** имеются в наличии 7 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги.

Организация-оператор указывает на нарушение **МУК БИКДО** требований нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 31000-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

организаций культуры в сети «Интернет», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

**МУК БИКДО** имеет пять условий, обеспечивающее доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

**МУК БИКДО** имеет три условия, позволяющим инвалидам получать услуги наравне с другими. По данному показателю учреждение набрало **60** баллов из 100 возможных.

Организация-оператор отмечает отсутствие в организации дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)<sup>7</sup>.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры городского поселения «Сретенское»:

1. директору **МУК БИКДО** устранить нарушение требований нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 31000-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации;
2. учредителю **МУК БИКДО** обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителю **МУК БИКДО** обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

***Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества***

<sup>7</sup> Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



Государственное учреждение  
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

*услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания  
услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.*

---

ДЕМОНОВЕРСКИЯ