**Отчет**

**о проведении независимой оценки качества оказания услуг**

**организациями культуры МО «Троицкое сельское поселение» в 2019 году**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры МО «Троицкое сельское поселение» осуществлялась в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования про-ведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», с приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018г № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31. мая 2018г № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

## Цели и задачи проведения независимой оценки

**Цели** реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры МО «Троицкое сельское поселение»:

1. улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг учреждениями культуры;
2. установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3. повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1. выявление и анализ практики учреждениями предоставления социальных услуг организациями культуры;
2. получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
3. выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры на официальных сайтах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. обобщение и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры МО «Троицкое сельское поселение»;
6. подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры МО «Троицкое сельское поселение».

В период с мая по сентябрь 2019 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказанияуслуг организациями культуры, подведомственных Администрации Троицкого сельского поселения

Данные работы проводилась в отношении 1 учреждения культуры:

1. МБУК «ТДК» НР РО

## Критерии независимой оценки качества деятельности учреждений культуры.

**I. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры**

**II.** **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

**III. Доступность услуг для инвалидов**

**IV. Доброжелательность, вежливость работников организации**

**V. Удовлетворенность условиями оказания услуг**

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос специалистов и получателей услуг учреждений культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

* **контент-анализ** информации на сайтах учреждений культуры;
* **анкетный опрос.**

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществлялось экспертным методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса.

Максимальное количество баллов по всем блокам для учреждений культуры – 100 **баллов**, что составляет 100%.

Далее анализ производился в зависимости от принадлежности организации культуры к тому или иному типу: культурно-досуговая организация.

Количественный рейтинг **организаций** культуры по 13 показателям оценки качества дал следующие значения:

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Соответствие информации о деятельности организации, размещен-ной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами  - на информационных стендах в помещении организации,  - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». в баллах max - **30** | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг в баллах  max - **30** | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещен-ной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»в баллах  max - **40** | Итого max - 100 | % |
| 1 | МБУК «ТДК» НР РО | 28 | 30 | 40 | 98 | 98 |

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся комфортности условий предоставления услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:  - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);  - наличие и понятность навигации внутри организации;  - доступность питьевой воды;  - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);  - санитарное состояние помещений организаций;  - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)в баллах max - **50** | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг в баллах  max - **50** | Итого max - 100 | % |
| 1 | МБУК «ТДК» НР РО | 35 | 38 | 73 | 73 |

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся доступности услуг для инвалидов**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:  - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  - наличие сменных кресел-колясок;  - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации в баллах max - **30** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) в баллах  max - **70** | Итого max - 100 | % |
| 1 | МБУК «ТДК» НР РО | 15 | 50 | 65 | 65 |

**4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости работников организации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию в баллах max - **40** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при об-ращении в организацию в баллах  max - **40** | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) в баллах  max - **20** | Итого max - 100 | % |
| 1 | МБУК «ТДК» НР РО | 40 | 40 | 20 | 100 | 100 |

**5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся удовлетворенности условиям услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) в баллах max - **30** | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации в баллах  max - **20** | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации в баллах  max - **50** | Итого max - 100 | % |
| 1 | МБУК «ТДК» НР РО | 30 | 18 | 43 | 91 | 91 |

**Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг учреждения культуры МО «Троицкое сельское поселение»**

*Рекомендации:*

Увеличение числа проводимых мероприятий

Расширение кружковой работы для детей

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, Обновление компьютерной техники

Активизация взаимодействия с населением: организация встреч с интересными людьми

Обновление информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

Создание условий для посещения мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Проведение тематических вечеров для любого возраста, спортивные и развлекательные мероприятия