

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ОЛЕНЕКСКИЙ
ЭВЕНКИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ РАЙОН"
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

ООО «Сигма-проф»

г.Якутск - 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ	4
РЕЗУЛЬТАТЫ	5
РЕЙТИНГ	5
ВЫВОД	6
ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RUMБУК ОРЭЦ "ИЛКИТ" ИМ. А. С. ИВАНОВА..	7
ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU ОЦБС.....	9
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	11

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Сигма - проф» на основании Договора от 11.11.2022г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 05.12.2017 г. №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, социального обслуживания, охраны здоровья и образования, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (далее – 392-ФЗ), Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 №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» в целях оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Республики Саха (Якутия) (далее – учреждения) в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 №51132) и Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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».

Цели и задачи проведения независимой оценки:

1. Обеспечение получателей услуг информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации условий предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике условий получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

В рамках работ по проведению независимой оценки качества условий для оказания услуг учреждениями культуры муниципального района «Оленекский эвенкийский национальный район» Республики Саха (Якутия) в 2022 году проводилось исследование в 2 муниципальных учреждениях культуры.

Перечень организаций сферы культуры, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "ОЛЕНЕКСКИЙ РАЙОННЫЙ ЭТНОКУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР "ИЛКИТ" ИМЕНИ А.С.ИВАНОВА" МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ОЛЕНЕКСКИЙ ЭВЕНКИЙСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ РАЙОН" РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
2	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ОЛЕНЕКСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ

Наименование учреждения	Кол-во респондентов	Из них					
		женщин			мужчин		
		до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше	до 14 лет	от 15 до 35 лет	от 36 и старше
МБУК ОРЭЦ "ИЛКИТ" ИМ. А. С. ИВАНОВА	165	6	29	66	15	26	23
ОЦБС	175	0	40	94	4	19	18
ИТОГО	340	6	69	160	19	45	41

РЕЗУЛЬТАТЫ

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МБУК ОРЭЦ "ИЛКИТ" ИМ. А. С. ИВАНОВА	85,6	97,3	85	88,4	92
ОЦБС	86,4	90,6	81,4	94	96,3

РЕЙТИНГ

По результатам проведенных исследований в 2022 году ниже представлен рейтинг учреждений культуры муниципального района «Оленекский эвенкийский национальный район» Республики Саха (Якутия):

	Наименование учреждения	Суммарный балл
1	МБУК ОРЭЦ "ИЛКИТ" ИМ. А. С. ИВАНОВА	89,7
2	ОЦБС	89,7

ВЫВОД

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводилась оператором в соответствии с положениями статьи 36.1. «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021). При проведении независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об учреждениях культуры муниципального района «Оленекский эвенкийский национальный район» Республики Саха (Якутия), размещаемая в том числе в форме открытых данных.

Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают удовлетворительными условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Согласно проведенному исследованию информационный блок, а именно критерий «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ» в среднем набрал 86 баллов. Данный критерий является показателем того, насколько учреждения культуры информационно открыты для получателей услуг. Надо отметить, что информационные стенды учреждений, как и официальные сайты учреждений не обладают полной информацией, более подробно информация указана в рекомендациях.

Наименьший показатель имеет критерий «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» в среднем он достигает 83 баллов из 100 возможных, в учреждениях отсутствуют:

- специализированные автостоянки для инвалидов;
- сменные кресла-коляски;
- возможность предоставления услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- работники прошедшие специальное обучение по работе с инвалидами.

Высшие баллы имеются по следующим критериям:

- «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ» в среднем он достигает отметки 94 балла.

По результатам опроса населения «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ» в среднем по району достигает 94 балла и КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ» - 91 балл.

Всего в опросе приняло участие 340 человек, в том числе 25 детей в возрасте до 14 лет, что составило от общего числа респондентов 7%; количество молодежи от 15 до 35 лет – 114 чел. (34%); количество людей в возрасте от 36 и старше - 201 чел. (59%). Число респондентов женского пола составило 235 чел., что составило 69% из числа опрошенных и мужчин принявших участие в опросе было 105 человек и это составило 31%.

Средний показатель оценки качества учреждений культуры муниципального района «Оленекский эвенкийский национальный район» Республики Саха (Якутия) оценивается в 89,7 баллов.

**2. МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «ОЛЕНЕКСКАЯ
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА»**

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	
На стенде учреждения	
Отсутствует информация об учредителе	Внести данные об учредителе, включая наименование, юр.адрес, контактный телефон, адрес эл. почты и ссылку на официальный сайт
Отсутствует информация о видах предоставляемых услуг	Разместить информацию о видах предоставляемых услуг
Отсутствует перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги и НПА о порядке предоставления платных услуг	Разместить на сайте перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги и копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
Отсутствуют новости и афиши (имеется только план работы)	Дополнить стенд информацией (новости и афиши размещать на стенде своевременно)
На официальном сайте учреждения	
Место нахождения филиалов не указано	Разместить полную информацию о филиалах
Отсутствует информация об учредителе	Внести данные об учредителе, включая наименование, юр.адрес, контактный телефон, адрес эл. почты и ссылку на официальный сайт
На сайте не размещены учредительные документы учреждения, имеется только копия Устава	Дополнить сайт, требуемыми учредительными документами: <ul style="list-style-type: none"> - свидетельство о государственной регистрации; - решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя;
Отсутствует информация о структуре учреждения	Разместить о структуре учреждения с указанием должностей и ФИО работников
Отсутствует информация о видах предоставляемых услуг	Разместить информацию о всех видах предоставляемых услуг

Отсутствует информация о МТБ	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении для предоставления услуг
Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) имеется ПФХД за 2021 год	Разместить копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры
Афиша не обновлялась с декабря 2021 года	Дополнить сайт информацией (афиши размещать на сайте своевременно)
Раздел "часто задаваемые вопросы" пуст	Заполнить раздел «часто задаваемые вопросы»
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	<p>Привести в соответствие пандус во входной группе (Свод правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2020 г. N 904/пр).</p> <p>Установить специальные поручни во входной группе (Свод правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (утв. приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2020 г. N 904/пр).</p> <p>Обеспечить наличие выделенной парковки для инвалидов (расположенное место знака для парковки инвалидов не дает возможности парковаться в указанном месте)</p> <p>Обеспечить наличие сменных кресел колясок</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху</p> <p>Обучить работников по работе с инвалидами, для оказания им необходимой помощи при посещении учреждения</p>

	платных услуг 4. Отсутствуют новости и афиши (имеется только план работы)	устанавливающих (тарифы) на услуги 4. Дополнить стенд информацией (новости и афиши размещать на стенде своевременно)				
II	Открытость и доступность информации об организации культуры (на сайте учреждения)					
2.1.	1. Место нахождения филиалов не указано 2. Отсутствует информация об учредителе 3. На сайте не размещены учредительные документы учреждения, имеется только копия Устава 4. Отсутствует информация о структуре учреждения 5. Отсутствует информация о видах предоставляемых	1. Разместить полную информацию о филиалах 2. Внести данные об учредителе, включая наименование, юр. Адрес, контактный телефон, адрес эл. почты и ссылку на официальный сайт 3. Дополнить сайт, требуемыми учредительными документами: - свидетельство о государственной регистрации; - решение учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя; 4. Разместить о структуре учреждения с указанием должностей и ФИО работников 5. Разместить информацию о всех видах	I квартал 2023 года	Директор Николаева Е.В.		

	<p>услуг</p> <p>5.Отсутствует информация о МТБ</p> <p>6.Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) имеется ПФХД за 2021 год</p> <p>7.Афиша не обновлялась с декабря 2021 года</p> <p>8.Раздел «часто задаваемые вопросы» пуст</p>	<p>предоставляемых услуг</p> <p>5. Разместить информацию о материально-техническое обеспечении для предоставления услуг</p> <p>6.Разместить копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры</p> <p>7.Дополнить сайт информацией (афиши размещать на сайте своевременно)</p> <p>8.Заполнить раздел «часто задаваемые вопросы»</p>				
III	Доступность услуг для инвалидов					
3.1.	1.Недостаточное обеспечение условий	1.Привести в соответствие пандус во входной группе (Свод правил СП	I квартал 2023 года	Директор Николаева Е.В.		

	<p>доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (утв. Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2020г. № 904/пр).</p> <p>2. Установить специальные поручни во входной группе (Свод правил СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения» (утв. Приказом Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства РФ от 30 декабря 2020г. № 904/пр).</p> <p>3. Обеспечить наличие выделенной парковки для инвалидов (расположенное место знака для парковки инвалидов не дает возможности парковаться в указанном месте)</p> <p>4. Обеспечить наличие сменных кресел колясок</p> <p>5. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху</p> <p>6. Обучить работников по работе с инвалидами, для оказания им необходимой помощи при посещении учреждения</p>				
--	---	---	--	--	--	--