

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ

Томпонский район 2023 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	5
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ	6
РЕЗУЛЬТАТЫ.....	7
РЕЙТИНГ	8
ВЫВОД:	9
ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)	23
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	30

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников» на основании Договора № 03 от 16.06.2023 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 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 Томпонского района Республики Саха (Якутия) в 2023 году проводилось исследование в 13 муниципальных учреждениях культуры.

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

1	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЖЕБАРИКИ-ХАИНСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА
2	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЕГЕНСКОЕ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
3	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ С. ОХОТСКИЙ ПЕРЕВОЗ"
4	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ ИМЕНИ НИКОЛАЯ ИВАНОВИЧА КОЛОДЕЗНИКОВА С. МЕГИНО-АЛДАН" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА
5	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "БАЯГАНТАЙ ИМЕНИ НИКОЛАЯ НИКОЛАЕВИЧА ТУЛАСЫНОВА"
6	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ЭТНО-КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР "ГАРПАНА" С. ТОПОЛИНОЕ ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
7	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
8	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КУЛЬТУРНО-СПОРТИВНЫЙ КОМПЛЕКС" С. НОВЫЙ ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
9	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМЕНИ ГЕРОЯ СОВЕТСКОГО СОЮЗА Ф.М. ОХЛОПКОВА" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
10	МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУЗЕЙ "СЕВЕРНОГО ОЛЕНЕВОДСТВА" С. ТОПОЛИНОЕ ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
11	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ХАНДЫГСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ" МР "ТОМПОНСКИЙ РАЙОН"
12	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "КРЕСТ-ХАЛЬДЖАЙСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ИМ. Л.И.МЕКЮРДЯНОВА" МР "ТОМПОНСКИЙ РАЙОН"
13	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "МЕГИНО-АЛДАНСКАЯ ДЕТСКАЯ ШКОЛА ИСКУССТВ ИМ. П.П. КОЛОДЕЗНИКОВА" С. МЕГИНО-АЛДАН

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
МБУ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КДУ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РС (Я)	54	4	12	17	0	12	9
ИТОГО	54	4	12	17	0	12	9

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
МБУ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КДУ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РС (Я)	92,4	69	50	96	96

РЕЙТИНГ

По результатам проведенных исследований в 2023 году ниже представлен рейтинг учреждений культуры Томпонского района:

	Наименование учреждения	Суммарный балл
1	МБУ ДО ХДШИ	85
2	МБУ ДО "М-А ДШИ"	83
3	МБУ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КДУ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РС (Я)	80
4	МБУ ЭКЦ "ГАРПАНА"	76
5	МБУ "КСК" С. НОВЫЙ	76
6	МБУ ДО КХДШИ	76
7	МБУ "ЕГЕНСКОЕ КДУ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РС (Я)	74
8	МКУ "КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ИМ. ГЕРОЯ Ф.М. ОХЛОПКОВА"	74
9	МБУ "ДЖЕБАРИКИ-ХАИНСКИЙ ЦКД"	74
10	МБУ ЦНТ "БАЯГАНТАЙ ИМ.Н.Н.ТУЛАСЫНОВА"	73
11	МКУ МУЗЕЙ "СЕВЕРНОГО ОЛЕНЕВОДСТВА"	71
12	МБУ "СДК ИМ. Н.И. КОЛОДЕЗНИКОВА С. МЕГИНО-АЛДАН"	71
13	МКУ "СДК С. ОХОТСКИЙ-ПЕРЕВОЗ"	54

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 Томпонского района, 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 74,4 балла. Данный критерий является показателем того, насколько учреждения культуры информационно открыты для получателей услуг.

Учреждениям стоит уделить внимание размещению информации на официальных сайтах:

- отсутствует копии НПА о порядке предоставления услуг за плату и прайс;
- отсутствует сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя;
- нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- отсутствует информация о результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) и копия ПФХД.

Наименьший показатель имеют критерии «ОБОРУДОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ И ПРИЛЕГАЮЩЕЙ К НЕЙ ТЕРРИТОРИИ С УЧЕТОМ ДОСТУПНОСТИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» - 50 баллов.

Большинство имеющихся условий «ДОСТУПНОСТЬ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ» в учреждениях не соответствует принятым нормативам (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)), в них **отсутствуют**:

- специализированные автостоянки для инвалидов;
- адаптированные поручни для инвалидов и людей с ОВЗ;
- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и возможность предоставления инвалидам по слуху(слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Альтернативной версией официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению не обладают два учреждения. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля не имеется, кроме как в одном учреждении.

Высшие баллы имеется по критерию:

- «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ» - 97 баллов.

По результатам опроса населения «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ» по району в среднем достигает 96 баллов.

Всего в опросе приняло участие 907 человек, в том числе 49 детей в возрасте до 14 лет, что составило от общего числа респондентов 5%; количество молодежи от 15 до 35 лет – 358 чел. (39%); количество людей в возрасте от 36 и старше - 500 чел. (55%). Число респондентов женского пола составило 672 чел., что составило 74% из числа опрошенных и мужчин принявших участие в опросе было 235 человек и это составило 26%.

ДАННЫЕ ДЛЯ ВВОДА НА САЙТ BUS.GOV.RU МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ"
ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

Пункт	Наименование Показателя	Значение	Максимальное возможное значение
1.1.1	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	7	9
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	8	12
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг	4	
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	100	100
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	100	100
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг	7	
2.2	Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	данный показатель не применяется для оценки организаций культуры	

2.3.1	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	88	100
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы	0	
3.2.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3	
3.3.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	85	100
4.1.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	96	100
4.2.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы	96	100
4.3.1	Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	94	100
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	96	100
5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	96	100
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	96	100

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В ходе проведения независимой оценки качества условий предоставления услуг были выявлены недостатки и далее приведены рекомендуемые меры по их устранению. На основании рекомендаций учреждениями Томпонского района могут быть разработаны планы по устранению, выявленных недостатков в период с 2024 года по 2026 годы. Каждое мероприятие, указанное в таблицах по учреждению, имеет рекомендательный характер.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АРЫ-ТОЛОНСКОЕ КУЛЬТУРНО - ДОСУГОВОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ" ТОМПОНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

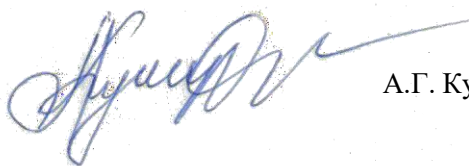
Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки
ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	
На стенде учреждения	
Отсутствует информация о дате создания организации культуры, сведения об учредителе, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя	Разместить недостающую информацию на стенде для посетителей учреждения
Отсутствует НПА о порядке предоставления услуг за плату	Разместить копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
На официальном сайте учреждения	
Отсутствует информация о контактных данных учредителя	Внести данные об учредителе
Отсутствуют учредительные документы	Разместить на сайте учредительные документы (свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя)
Отсутствует полная информация о видах предоставляемых услуг	Разместить недостающую информацию для посетителей сайта
Отсутствует НПА о порядке предоставления платных услуг	Разместить на сайте копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
Отсутствует информация о МТБ	Разместить информацию о материально-техническом обеспечении для предоставления услуг
Отсутствует копия плана финансово-хозяйственной деятельности	Разместить документ
Несвоевременно размещается информация о предстоящих мероприятиях и новости	Размещать информацию своевременно
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	

<p>Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p>	<p>Установить пандус во входной группе в соответствии со Сводом 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</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 сменных кресел колясок</p> <p>Обеспечить дублирование для инвалидов по зрению и слуху</p> <p>Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля</p> <p>Работникам пройти обучение для оказания помощи инвалидам</p>
--	--

Отчет по итогам независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальных учреждений Томпонского района Республики Саха (Якутия) за 2023 год предоставлен ООО "Колодезников и Колодезников" 13 октября 2023г.

Директор



А.Г. Кутугутова

