

Отчёт по результатам работы

по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по заказу Комитета по делам культуры администрации муниципального образования «Лихославльский район» (Тверская область)

подготовлено Маркетинговым агентством «Медиа-полюс»
(ИП Мезенцев Фёдор Викторович)
ОГРНИП 310532115900080
ИНН 532102739189

16.11.2018г.

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты оцениваемых организаций и информация на стендах в помещениях учреждений, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Муниципальному контракту №1 от 29 октября 2018 года. Итоги проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложении 1 к настоящему отчёту. Расчёт показателей производился в соответствии с общей методикой, согласно Приложения к приказу Минтруда №334н от 31.05.2018г. РФ.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что на сайтах организаций присутствует вся необходимая информация. В то же время, на доске объявлений на территории организаций отсутствует часть информации, размещение которой обязательно в соответствии с требованиями Министерства культуры РФ: план финансово-хозяйственной деятельности организации культуры и информация о материально-техническом состоянии организации, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также планы по

улучшению деятельности учреждений. Отметим, что на территории МБУК «Районный Центр культуры и досуга», не размещены копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.

На сайте изучаемых организаций представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «Часто задаваемые вопросы» (FAQ).

Несмотря на некоторые недостатки, пользователи услуг положительно оценивают доступность информации об организации в сети Интернет и на информационных стендах внутри помещений.

Обе организации получили высокие оценки за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территории выполнены все требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г.

В то же время, отметим невысокие оценки критерия: «Доступность услуг для инвалидов». В организациях отсутствуют сменные кресла-каталки и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов. В МБУК «Районный Центр культуры и досуга», которое получило наиболее низкую оценку, отсутствует пандус/подъёмная платформа. Отметим, что дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации присутствует только на территории МБУК «Межпоселенческая библиотека Лихославльского района», правда отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Также не предоставлена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) в обеих организациях. Обратим внимание, что МБУК «Межпоселенческая библиотека Лихославльского района» предоставляет возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дом для людей с ограниченными возможностями, а сотрудники организации могут оказать необходимую помощь инвалидам (было пройдено обучение).

В целом, пользователи-инвалиды, либо лица, их сопровождающие удовлетворены существующими условиями в организациях.

Обе организации получили высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

С учётом вышеизложенного, предлагаем уделить внимание исполнению требований к размещаемой информации на территории учреждений культуры и усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов, в частности, в обоих учреждениях организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, а в МБУК «Районный Центр культуры и досуга» обустроить пандус либо специальный подъёмник.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет.

№	Наименование муниципального учреждения культуры – юридического лица	количество обработанных анкет
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района «Районный Центр культуры и досуга»	150
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека Лихославльского района»	150
Итого:	2 организации культуры	300

Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>



Приложение 1 к Отчёту с результатами работ:
 «Независимая оценка качества
 условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры
 Лихославльского района»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
	30	30	40	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	24,18	30	38,8	93,0
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	24,99	30	40	95,0

2. Комфортность условий предоставления услуг			
Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	50	48,5	98,5
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	50	50	100,0

3. Доступность услуг для инвалидов				
Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	12	8	16,2	36,2
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	18	32	24	74,0

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
	40	40	20	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	39,6	39,2	19,4	98,2
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	40	40	20	100,0

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	29,1	19,8	49	97,9
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	30	20	50	100,0

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	СР рейтинг Независимая оценка условий
	100
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Лихославльского района "Районный Центр культуры и досуга"	84,76
2 Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Межпоселенческая библиотека Лихославльского района"	93,80

Подготовлено
ИП Мезенцев Ф.В.

