

Независимая оценка качества условий оказания услуг МКУК «Далматовский краеведческий музей» в 2019 году.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности (далее – независимая оценка) проводилась в соответствии с действующим законодательством.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 5 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» и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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» (далее – Единый порядок расчета показателей).

Для проведения независимой оценки используются следующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. открытость и доступность информации об организации культуры;
2. комфортность условий предоставления услуг;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организации;
5. удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества характеризуют показатели, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Значения показателей оценки качества рассчитываются в соответствии с Единым порядком расчета показателей.

Для расчета показателей качества условий оказания услуг организациями культуры используются следующие источники информации, необходимые для проведения независимой оценки:

1. официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры;
2. официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);
3. результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:
 - наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
4. мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в т. ч. на официальном сайте организации культуры и т. п.).

					организации		
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	-	-	-	+	+	+	60

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доступностью	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	478	463	59.1

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	608	596	98,0

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	600	592	98,7

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены доброжелательностью	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	595	586	98,4

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Готовы рекомендовать	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	600	585	97,5

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены орг. условиями	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	611	595	97,4

5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Организация	Количество опрошенных	Удовлетворены в целом условиями	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	608	598	97,9

Итоговый рейтинг по независимой оценке качества условий оказания услуг организации представлен в Таблице

Учреждение	1 показатель	2 показатель	3 показатель	4 показатель	5 показатель	Итоговый балл
МКУ культуры «Далматовский краеведческий музей»	91,8	99,4	59,1	98,4	97,9	89,3

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг в МКУК «Далматовский краеведческий музей» предложены следующие рекомендации:

1. Для повышения открытости и доступности информации организации необходимо добавить на сайт:

- Копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информации об объеме предоставляемых услуг);
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии);
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.

3. Для улучшения доступности услуг для инвалидов и повышения качества оказания услуг необходимо предпринять меры для устранения данных недостатков:

- Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- Отсутствие сменных кресел-колясок;
- Отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы;
- Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- Отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

4. Для повышения качества оказания услуг необходимо доработать официальный сайт учреждения социального обслуживания, касаясь возможности взаимодействия получателей услуг дистанционными способами, а именно:

- Создать на официальном сайте музея Раздел «Часто задаваемые вопросы»;