**Результаты проведения независимой оценки качества**

**условий оказания услуг учреждениями культуры**

**муниципального образования «Город Можга»**

**за 2022 год**

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Количество респондентов |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 |

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

*1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.* По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество информационных объектов на стенде  (max 10) | Информативность стенда | Количество информационных объектов на сайте  (max 13) | Информативность сайта | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 10 | *100* | 11 | *84,6* | **92,3** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 10 | *100* | 13 | *100* | **100** |

*1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.*

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из пяти (5) дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг учреждению присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов учреждению присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Телефон | Электронная почта | Электронные сервисы\* | Часто задаваемые вопросы | Анкета или ссылка на нее\*\* | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | + | + | + | + | + | **100** |

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации, часто задаваемые вопросы и т.п.

\*\*Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

*1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте 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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество оценивших стенд | Кол-во удовлетворенных | Баллы по стенду | Количество оценивших сайт | Кол-во удовлетворенных | Баллы по сайту | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 455 | 449 | *98,7* | 421 | 416 | *98,6* | **98,6** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 398 | 379 | *95,2* | 389 | 374 | *96,1* | **95,7** |

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

*2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Наличие комфортной зоны отдыха | Наличие и понятность навигации внутри организации | Наличие и доступность питьевой воды | Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | Санитарное состояние помещений | Транспортная доступность | Возможность бронирования/записи | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | + | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | + | + | + | + | + | + | + | **100** |

*2.2 Время ожидания предоставления услуги.* В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях культуры показатель 2.2 не применяется. Рассчитывается как среднее арифметическое между 2.1 и 2.3.**

*2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.*

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 482 | **97,3** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 460 | **85,8** |

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

*3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов**. Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Оборудование входных групп пандусами | Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | Наличие сменных кресел-колясок | Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | + | + | + | + | + | **100** |

*3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.*

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100**. Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Организация | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации | Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | + | + | + | + | + | + | **100** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | - | - | - | - | + | + | **40** |

*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 102 | 99 | **97,1** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 81 | 73 | **90,1** |

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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 492 | **99,4** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 436 | **93,3** |

*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 490 | **99,0** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 454 | **97,4** |

*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 489 | **98,8** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 438 | **94,0** |

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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 493 | **99,6** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 456 | **97,9** |

*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 487 | **98,4** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 439 | **94,2** |

*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**. Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Количество ответивших | Количество удовлетворенных | Итоговый балл |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 495 | 491 | **99,2** |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 466 | 455 | **97,6** |

## 

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей у учреждений выявлен ряд недостатков, а именно:

1) Недостатки выявленные в ходе изучения официальных сайтов организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | На официальном сайте отсутствует следующая информация:  Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;  Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | - |

2) Недостатки выявленные в ходе изучения комфортности условий оказания услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | – |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | – |

3) Недостатки выявленные в ходе изучения условий доступности услуг для инвалидов:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Недостатки |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | - |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации  Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля  Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)  Наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению |

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Удмуртской Республики итоговый балл отрасли культуры составил:

## Итоговые значения показателей независимой оценки

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Показатели характеризующие открытость и доступность информации об организации | | | Итого по критерию 1 | Показатели характеризующие комфортность условий оказания услуг | | | Итого по критерию 2 | Показатели характеризующие доступность услуг для инвалидов | | | Итого по критерию 3 | Показатели характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации | | | Итого по критерию 4 | Показатели характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг | | | Итого по критерию 5 | Итоговый балл по учреждению |
| 1.1 | 1.2 | 1.3 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 3.3 | 4.1 | 4.2 | 4.3 | 5.1 | 5.2 | 5.3 |
| 1 | МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 27,7 | 30 | 39,4 | 97,1 | 30 | 39,5 | 29,2 | 98,7 | 30 | 40 | 29,1 | 99,1 | 39,8 | 39,6 | 19,8 | 99,1 | 29,9 | 19,7 | 49,6 | 99,2 | **98,6** |
| 2 | МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 30 | 30 | 38,3 | 98,3 | 30 | 37,2 | 25,7 | 92,9 | 30 | 16 | 27 | 73 | 37,3 | 39,0 | 18,8 | 95,1 | 29,4 | 18,8 | 48,8 | 97 | **91,3** |
| max значение | | 30 | 30 | 40 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 30 | 40 | 30 | 100 | 40 | 40 | 20 | 100 | 30 | 20 | 50 | 100 | **100** |

**Итоговый рейтинг организаций культуры Удмуртской Республики по результатам НОК**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация | Итоговый балл |
| 1 | МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | 98,6 |
| 14 | МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | 91,3 |
| **ИЗ 79 УЧРЕЖДЕНИЙ УР: 1, 14 МЕСТА - ГОРОД МОЖГА** | | |

На основании полученных данных для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости необходимо устранить выявленные недостатки официальных сайтов в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;

2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями;

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Организация | Рекомендации/пожелания респондентов |
| МБУК «Культурный центр «Свет» города Можги | |  | | --- | | **Благоустройство прилегающей территории (13 ответов)**  Облагораживание фасада здания  Отремонтировать подъездные пути  Добавить освещения | | Мало помещений для занятий | | Расширение зоны парковки | | Лёгкий доступ для инвалидов  Подъёмник для людей с ограниченными возможностями | | В туалетной комнате холодно, неприятный запах | | Провести воду на второй этаж | | **Транспортная доступность (17 ответов)**  Автобус ходит редко, приходится вызывать такси | | Слабая материально- техническая база | | **Кафе, буфет (9 ответов)**  Верните кофемашину, установить терминал с напитками  Продажа мороженого | | Поставить кулер, стаканчики для воды **(14 ответов)** | | Хочется **больше спектаклей (34 ответа)**  Проводить больше концертов  Разнообразие кружков  Больше тематических мероприятий  Больше бесплатных мероприятий  Хочется больше приезжих артистов  Мероприятия для молодежи, сейшены  Организовать больше кружков прикладного характера  Увеличить количество бесплатных кружков для детей | | Нужны афиши, инф. в соц. сетях  Информировать объявлениями | | Продажа билетов помимо кассы  Оплата услуг по куар коду  Возможность приобретать билеты онлайн  Смс на телефон о проведении мероприятий | | Льготы многодетным | | Выдавать бахилы бесплатно или впускать без них | | Обновить осветительное оборудование на сцене | | **Увеличить штат (6 ответов)** | | Поднимите зарплату специалистам | | Оплачивать работу, приглашённым для участия в мероприятиях, можгинским музыкантам | | Взаимное сотрудничество с музеями | | **Улучшить условия для посетителей (35 ответов)**  Улучшить зону ожидания, добавить wi-fi  Родителям недостаточно посадочных мест для ожидания  Есть ещё одна проблема в партерах исторических театров - они плоские. Ряды не возвышаются друг над другом. | | Хотелось бы студию современных танцев | | Отсутствие своего транспорта | | Стараться по максимуму использовать возможности участия в федеральных программах финансирования | |
| МБУК «Дом культуры «Дубитель» города Можги | |  | | --- | | **Благоустройство, ремонт (34 ответа)**  Асфальтирование территории, парковка  Отремонтировать пол в танцевальном зале на 2 этаже.  Больше сделать туалетов, запах ужасный | | Плохая вентиляция в зрительном зале и на сцене | | Неудобная рамка на входе для инвалидов | | **Установить кулер (9 ответов)** | | **Кафе, буфет, шаурма (7 ответов)**  Продажа минеральной воды  Поставить автомат для кофе чая шоколадок | | **Наличие комфортной зоны (14 ответов)**  Мягкая мебель в фойе и работа буфета  В фойе почти нет сидячих мест  Хотелось бы в зоне ожидания пуфы, диванчики, стулья и т п.  Установить отдельный телефон в библиотеке | | **Обновить МТО (9 ответов)**  Оснащение кабинетов мебелью и оборудованием (шкафы, полки, увлажнитель воздуха, микрофоны)  Плохая музыкальная аппаратура (колонки)  Обновление концертных костюмов и обуви коллективов и ансамблей | | **Улучшить охрану желательно (4 ответа)** | | Продлить или изменить режим работы кассы | | Понизить цены | | Больше удмуртских спектаклей  Больше бесплатных кружков для детей  Проводить больше мероприятий для эмоционального интеллекта. Высококлассных исполнителей приглашать  Более интересные лекции  Взаимное сотрудничество с музеем  Побольше новых фильмов и мультфильмов, а также комедий, можно на удмуртском языке | | Улучшить график работы | | Возможность посещать все мероприятия по Пушкинской карте | | Нужны специалисты культуры  В гардеробе большая очередь после мероприятия. Можно в гардероб ставить всех сотрудников | | **Улучшение обслуживания (19 ответов)**  Быть доброжелательными и вежливыми работников  Культура поведения и самообразование работников  Повежливее предоставлять информацию об услугах  Присутствует грубость  Больше помогать посетителям  Хорошее обращение учителей к ученикам  Не хватает культурного общения обслуживающего персонала | | Получить достоверную, точную информацию о мероприятиях  Объявления о мероприятиях размещать чаще и в больших пабликах города. Мало рекламы | |