

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг

МКУ «Тищенский сельский Дом культуры» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ставрополь, 2022

Аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг

МКУ «Тищенский сельский Дом культуры» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

|  |  |
| --- | --- |
| г. Ставрополь | 08 сентября 2022 г. |

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МКУ «Тищенский сельский Дом культуры» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации», во исполнение Муниципального контракта от 12 июля 2022г. № 154Н на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Изобильненского городского округа Ставропольского края , в отношении которых проводится независимая оценка в 2022 году, согласно показателям, утвержденным техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 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» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», а также Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, утвержденными Распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020г. № Р-1681 (далее, соответственно – Правила, Порядок).

**Общие исходные сведения об организации:**

* **Наименование организации:** МКУ «Тищенский сельский Дом культуры»
* **Юридический адрес организации:** 356105, Изобильненский район, с. Тищенское, ул. Мира, 14
* **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет**»): https://www.kultura-
* tishenskoe.ru/
* **Период проведения дистанционного этапа сбора информации**: с 12.07.2022 по 01.09.2022гг.
* **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»**: 24.08.2022г.
* **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры**: 24.08.2022г.
* **Численность респондентов в организации культуры**: 77

**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** и респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МКУ «Тищенский сельский Дом культуры»

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| Показатель 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:  - телефона,  - электронной почты,  - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);  - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) |
| 1. Обеспечить наличие и работоспособность раздела «Часто задаваемые вопросы» на сайте организации. 2. Обеспечить наличие и работоспособность формы для подачи электронных обращений/жалобы/предложений на сайте организации посредством организации доставки сообщений на специально предусмотренную электронную почту организации. 3. Обеспечить наличие технической возможности выражения получателей услуг мнения о качестве условий оказания услуг посредством размещения на сайте организации анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее. |
| Показатель 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Рекомендации экспертов и респондентов:   * + - 1. Довести до уровня 100% долю получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации.       2. Систематически проводить работу с получателями услуг/законными представителями о возможности получения интересующей информации на сайте организации культуры.       3. Проводить с получателями услуг мероприятия по популяризации сайта организации культуры и дистанционных форм взаимодействия с получателями услуг. |
| Критерий 2 | Комфортность условий предоставления услуг |
| Показатель 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг |
| Рекомендации экспертов и респондентов:  1. Рассмотреть возможность оборудования помещений кондиционерами.  2. Обеспечить постоянное наличие питьевой воды в зонах ожидания/ в фойе.  3. Обеспечить на постоянной основе доступ посетителей к санузлу, находящегося в здании организации.  4. Обеспечить ремонт туалетов, находящихся на улице. |
| Критерий 3 | Доступность услуг для инвалидов |
| Показатель 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (с учетом типа здания организации культуры) |
| 1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов:   - нанести соответствующую разметку на дорожное покрытие стоянки  - разместить соответствующий знак стоянки для инвалидов  - обеспечить свободное место стоянки для автотранспортных средств инвалидов на постоянной основе.   1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений:   - оснастить санузлы и уборные специализированными опорными поручнями, кнопками вызова персонала организации культуры, специализированными крючками для размещения опорных приспособлений (тростей, костылей) |
| Показатель 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:  - 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;  - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому |
| 1. Обеспечить аппаратное дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (индукционные петли, речевые информаторы и маяки, текстовое табло для дублирования звуковой информации, пиктограммы, тактильные схемы). 2. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. 3. Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчиков (тифлосурдопереводчиков), в том числе посредством межведомственного взаимодействия и социального партнерства. |
| Показатель 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов |
| Рекомендации экспертов и респондентов:  Рекомендации отсутствуют |
| Критерий 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации (с учетом категории организации культуры) |
|  | Рекомендации экспертов и респондентов:  Рекомендации отсутствуют |
| Критерий 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуг (с учетом категории организации культуры) |
|  | Рекомендации респондентов:  1. Изыскать возможность капитального ремонта здания;  2. Необходимо организовать больше детских кружков;  3. Необходимо обновление материальной базы учреждения (музыкальные инструменты, сценический инвентарь и оборудование);  4. Организовать больше досуговых мероприятий для молодежи. |

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей МКУ «Тищенский сельский Дом культуры», составило **88,14 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Приложении №1.

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Ставропольского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации, формирования плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки, и улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

**Директор СКЦПОА Е.С. Квасова**