

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Томпонский район 2025 год

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ОБЪЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	4
КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕСПОНДЕНТОВ, ПРИНЯВШИХ УЧАСТИЕ В АНКЕТИРОВАНИИ	4
РЕЗУЛЬТАТЫ	4
РЕЙТИНГ	5
ВЫВОД:	5
ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ	6

Социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Колодезников и Колодезников» на основании Договора № 02 от 05.06.2025 г. в соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом 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» (далее – Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н) и в соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 899 от 23 декабря 2023г. «Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы в рамках проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы» в соответствии с Техническим заданием.

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 2025 году проводилось исследование в 8 муниципальных учреждениях культуры.

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

Муниципальное бюджетное учреждение Дом Культуры «Манчары»

Муниципальное бюджетное учреждение многофункциональный центр «Дорожник»

Муниципальное бюджетное учреждение «Сасыльский культурно-спортивный центр»

Муниципальное бюджетное учреждение «Сайдынский социально-культурный центр»

Муниципальное казенное учреждение «Музей Магаданская трасса»

Муниципальное казенное учреждение «Мегино-Алданский литературно-краеведческий музей имени народного писателя Е.П. Неймохова»

Муниципальное казенное учреждение «Историко-краеведческий музей п. Хандыга»

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Томпонская межпоселенческая центральная библиотека»

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
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Томпонская межпоселенческая центральная библиотека»	286	9	65	149	7	20	36
ИТОГО	286	9	65	149	7	20	36

РЕЗУЛЬТАТЫ

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации и культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры	93,3	59,1	99,3	99,1	99,4

«Томпонская межпоселенческая центральная библиотека»					
--	--	--	--	--	--

РЕЙТИНГ

По результатам проведенных исследований в 2025 году ниже представлен рейтинг учреждений культуры Томпонского района:

	Наименование учреждения	Суммарный балл
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Томпонская межпоселенческая центральная библиотека»	90

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. Специалисты всех учреждений прошли соответствующее обучение по оказанию помощи инвалидам. Альтернативной версией официального сайта учреждения в сети «Интернет» для инвалидов по зрению обладают все учреждения.

Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают удовлетворительными условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Всего в опросе приняло участие 678 человек, в том числе:

- 26 детей в возрасте до 14 лет, что составило от общего числа респондентов 4%;

- количество молодежи от 15 до 35 лет – 183 чел. (27%);

- количество людей в возрасте от 36 и старше - 469 чел. (69%);.

- число респондентов женского пола составило 546 чел., что составило 81% из числа опрошенных;

- и мужчин, принявших участие в опросе было 132 человека и это составило 19% от общего числа опрошенных.

В целом удовлетворенность условиями оказания услуг по району оценивается в 96,7 балла (средний балл).

Высшие баллы имеются по следующим критериям:

- «доброжелательность, вежливость работников организации» - 95 баллов.

- «открытость и доступность информации об организации культуры» в среднем набрал 81,7 балла.

По результатам опроса населения «удовлетворенность условиями оказания услуг» по району в среднем достигает 94,9 балла.

Согласно проведенному исследованию информационный блок, а именно критерий «открытость и доступность информации об организации культуры» в среднем набрал 81,7 балла. Данный критерий является показателем того, на сколько учреждения культуры информационно открыты для получателей услуг.

Надо отметить, что не все информационные стенды учреждений обладают полной информацией, а именно на стендах:

- у некоторых учреждений отсутствует полная информация сведения об учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителей;

- у большинства учреждений отсутствует информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества), данная информация размещена не только на стенде МБУ Многофункциональный центр «Дорожник», МКУ «Музей Магаданская трасса» и МКУ «Мегино-Алданский литературно-краеведческий музей имени народного писателя Е.П. Неймохова».

Также на стендах:

- отсутствует информация о мероприятиях (афиши, новости);

- у половины организаций отсутствует информация о видах предоставляемых услуг;

Кроме того, руководителям учреждений стоит уделить внимание размещению информации на официальных сайтах, на которых:

- нет информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

Наименьший показатель имеют критерии «комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» 55,7 балла и «оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» - 70,8 балла.

Большинство имеющихся условий «доступность для инвалидов» в учреждениях не соответствует принятым нормативам (Свод правил СП 59.13330.2020 "СП 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;

- сменные кресла-коляски;

- адаптированные поручни для инвалидов и людей с ОВЗ;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации и возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля есть у половины учреждений.

Не все имеющиеся в учреждениях пандусы не соответствуют принятым нормативам (Свод правил СП 59.13330.2020 "СП 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)).

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 2025 года по 2027 годы. Каждое мероприятие, указанное в таблицах по учреждению, имеет **РЕКОМЕНДАТЕЛЬНЫЙ ХАРАКТЕР**.

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Томпонская межпоселенческая центральная библиотека»

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	Рекомендации
Структура	Разместить на стенде информацию о структуре учреждения с указанием ФИО руководителя
Информация НПА о порядке предоставления платных услуг	Разместить на стенде копии копии нормативно – правовых документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Разместить недостающую информацию на стенде для посетителей учреждения
Отсутствует информация о НОКУОУ за предыдущие годы	Размещать информацию о результатах НОКУОУ и планы по устранению недостатков, а также результаты о проделанной работе
На официальном сайте учреждения	Установить раздел “часто задаваемые вопросы” и обеспечить наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
КОМФОРТНОСТЬ	Обеспечить наличие питьевой воды для посетителей
ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ	
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Обеспечить наличие выделенной парковки для инвалидов

Отчет по итогам независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальных учреждений Томпонского района Республики Саха (Якутия) за 2025 год предоставлен ООО "Колодезников и Колодезников" 27 августа 2025г.

Директор

А.Г. Кутугутова