

Генеральный директор

ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф. Барсукова

## **Аналитический отчет об оказании услуги**

### **по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

**Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"

**Выполнено в рамках договора:**

от «17» мая 2018 года № 180517/01

**Заказчик:** Администрация Вадского муниципального района Нижегородской области

**Объекты оценки:**

- Муниципальное казенное учреждение культуры и спорта «Культурно – спортивное объединение Вадского муниципального района Нижегородской области»
- Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Вадского муниципального района Нижегородской области»

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **ЧАСТЬ 1**

Сведения об операторе

Основания для выполнения работ (перечень нормативно-правовых актов)

Перечень сайтов организаций культуры, принявших участие в оценке

### **ЧАСТЬ 2**

Результаты независимой оценки качества

### **ЧАСТЬ 3**

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг организациями культуры

### Сведения об операторе

<b>Полное наименование оператора</b>	Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"
<b>Сокращенное наименование оператора</b>	ООО "Лаборатория-С"
<b>Код и наименование формы собственности оператора (ОКФС)</b>	16 – частная собственность
<b>Код и наименование организационно - правовой формы оператора (ОКОПФ)</b>	12300 - Общества с ограниченной ответственностью
<b>ИНН</b>	0262026670
<b>КПП</b>	026201001
<b>Дата постановки на учёт</b>	13.04.2017
<b>Информация о местонахождении оператора</b>	
<b>Почтовый индекс</b>	4533002
<b>Наименование страны</b>	643 - Российская Федерация
<b>Код и наименование субъекта</b>	02 - БАШКОРТОСТАН РЕСП
<b>Код территории населённого пункта и наименование населённого пункта (по ОКТМО)</b>	8073000 - город Кумертау
<b>Наименование элемента улично-дорожной сети</b>	Садовый б-р
<b>Номер здания</b>	ДОМ 3
<b>Номера телефонов</b>	8(963)1443628
<b>Адреса электронной почты</b>	ncok_rb@mail.ru

## **Основания для выполнения работ:**

Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22.07.2016 № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

Приказ Министерства культуры РФ от 7 марта 2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

Федеральный закон от 05.12.2017 № 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».

Приказ Министерства культуры РФ от 2 марта 2018 г. № 219 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры».

Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Постановление Правительства РФ 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».

**Перечень сайтов организаций культуры,  
принявших участие в оценке**

Муниципальное казенное учреждение культуры и спорта «Культурно – спортивное объединение Вадского муниципального района Нижегородской области»	<a href="http://kso-vad.nnov.muzkult.ru">http://kso-vad.nnov.muzkult.ru</a>
Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Вадского муниципального района Нижегородской области»	<a href="http://vad-biblioteka.ru">http://vad-biblioteka.ru</a>

Генеральный директор

ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф. Барсукова

## РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

*Рейтинг организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг (в баллах)*

<i>Культурно – спортивное объединение</i>
<b>384,69</b>

<i>Централизованная библиотечная система</i>
<b>380,80</b>

**РАСЧЕТ РЕЙТИНГА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ (в баллах)**

– сводная по критериям

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
<b>Критерии 1-5</b>	<b>Показатели 1-14</b>		<b>100%</b>	<b>500 баллов</b>	-	<b>384,69</b>	-	<b>380,80</b>
Критерий 1	Открытость и доступность информации об организации культуры		100%	100 баллов	-	85,10	-	85,24
Критерий 2	Комфортность условий предоставления услуг		100%	100 баллов	-	79,68	-	85,97
Критерий 3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"		100%	100 баллов	-	35,49	-	28,84
Критерий 4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"		100%	100 баллов	-	93,03	-	90,49
Критерий 5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"		100%	100 баллов	-	91,39	-	90,26

**РАСЧЕТ РЕЙТИНГА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ (в баллах)**

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
<b>Критерии 1-5</b>	<b>Показатели 1-14</b>		<b>100%</b>	<b>500 баллов</b>	-	<b>384,69</b>	-	<b>380,80</b>
<b>КРИТЕРИЙ 1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>	-	<b>85,10</b>	-	<b>85,24</b>
Показатель 1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов	+ 90	27,00	90,00	27,00



N п/п	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 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)	100 баллов	30%	30 баллов	90,00	27,00	90,00	27,00

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	77,74	31,10	78,10	31,24
<b>КРИТЕРИЙ 2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>	-	<b>79,68</b>	-	<b>85,97</b>

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 4	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов	80,00	40,00	80,00	40,00

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 5	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	79,35	39,68	91,93	45,97
<b>КРИТЕРИЙ 3</b>	<b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>	<b>-</b>	<b>35,49</b>	<b>-</b>	<b>28,84</b>
Показатель 6	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов	20,00	6,00	20,00	6,00

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 7	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)	100 баллов	40%	40 баллов	33,33	13,33	33,33	13,33

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
	(возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому							
Показатель 8	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов	53,87	16,16	31,70	9,51
<b>КРИТЕРИЙ 4</b>	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>	<b>-</b>	<b>93,03</b>	<b>-</b>	<b>90,49</b>

N n/n	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 9	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	98,71	39,48	95,68	38,27

N п/п	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
Показатель 10	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов	99,35	39,74	99,42	39,77
Показатель 11	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения / жалоб / предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	69,03	13,81	62,25	12,45



N п/п	Показатель	Максимальная величина			Культурно – спортивное объединение		Централизованная библиотечная система	
		Без учета значимости	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости	Значение показателя по результатам независимой оценки	Значение показателя по результатам независимой оценки с учетом его значимости
<b>КРИТЕРИЙ 5</b>	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>		<b>100%</b>	<b>100 баллов</b>	-	<b>91,39</b>	-	<b>90,26</b>
Показатель 12	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов	89,35	26,81	87,61	26,28
Показатель 13	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов	74,52	14,90	85,01	17,00
Показатель 14	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов	99,35	49,68	93,95	46,98

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии, использованные организацией-оператором при осуществлении независимой оценки:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- опрос получателей услуг.

## РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187). Особое внимание следует обратить на отсутствие информации на сайтах следующей информации:

- Муниципальное казенное учреждение культуры и спорта «Культурно – спортивное объединение Вадского муниципального района Нижегородской области»
  - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) (не в полном объеме)
  - Учредительные документы (не в полном объеме)
  - Режим, график работы организации культуры (не в полном объеме)
  - Адрес электронной почты (отсутствует)
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) (не в полном объеме)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры (не в полном объеме)
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - План по улучшению качества работы организации (отсутствует)

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Вадского муниципального района Нижегородской области»
- Схема размещения организации культуры, схема проезда (отсутствует)
- Учредительные документы (не в полном объеме)
- Режим, график работы организации культуры (не в полном объеме)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения (не в полном объеме)
- План по улучшению качества работы организации (отсутствует)

Опросы получателей услуг показали неудовлетворенность уровнем доступности услуг для инвалидов.

Также необходимо активизировать работу по обеспечению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств). На основании вышеизложенного рекомендуется принять мероприятия по устранению выявленных недостатков, обсудить полученные результаты независимой оценки качества услуг; разработать конкретные планы повышения качества услуг с учетом полученных результатов.