

ОТЧЕТ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ЧУРАПЧИНСКОГО УЛУСА (РАЙОНА) 2020 ГОД

ВВЕДЕНИЕ

Проведение социологического исследования проводилось Обществом с ограниченной ответственностью «Сигма - проф» на основании Договора № 8 от 20 ноября 2020 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».

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 Чурапчинского улуса (района) Республики Саха (Якутия) в 2020 году проводилось исследование в 20 муниципальных учреждениях культуры.

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

АНАЛИЗ ИНФОРМАЦИИ ПО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДОМ НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА "ААРТЫК" ИМЕНИ АЛЕКСЕЯ СПИРИДОНОВИЧА БРОДНИКОВА"

Полное наименование: Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Аартык" имени Алексея Спиридоновича Бродникова"

Сокращенное наименование: МБУ "ДНТ "Аартык" им.А.С.Бродникова"

ИНН: 1430010186

Адрес (место нахождения): 678681 РС (Я), Чурапчинский улус, с.Телей-Диринг, ул.Телейская, 39

Учредители: МО "Телейский наслег"

Основной ОКВЭД: 90.04.3.

Адрес электронной почты: teleydnt@mail.ru

Адрес официального сайта: <https://www.teleydnt.ru/>

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на информационных стендах

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4	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	1	1
5	Режим, график работы организации культуры	1	1
6	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
7	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
8	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1

9	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
	Итого	9	9

Истенд = 9;

Истенд – объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	0
4	Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1	1
5	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	1	1
6	Режим, график работы организации культуры	1	1
7	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8	Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги	1	1
9	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0
10	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
11	Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1

12	Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	0
	Итого (округленное до целого значения)	12	8

Исайт = 8;

Исайт - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

$$П_{инф} = \left(\frac{И_{стенд} + И_{сайт}}{2 \times И_{норм}} \right) \times 100, (1.1)$$

Пинф = 83,5;

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).

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	Наличие и функционирование телефона	1	1
2	Наличие и функционирование электронной почты	1	1
3	Наличие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	1	0
4	Наличие раздела часто задаваемые вопросы	1	0
5	Наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1	1
6	Наличие иного способа	1	0
	Итого	6	3

Количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:

Тдист = 30;

Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной

сферы:

$$C_{\text{дист}} = 3;$$

Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (но не более 100):

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, (1.2)$$

$$P_{\text{дист}} = 90.$$

1.3.1. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах:

$$Y_{\text{стенд}} = 76;$$

$Ч_{\text{общ-стенд}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах;

$$Ч_{\text{общ-стенд}} = 78;$$

1.3.2. Количество получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации:

$$Y_{\text{сайт}} = 74;$$

$Ч_{\text{общ-сайт}}$ - число опрошенных граждан, ответивших на вопрос об удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте.

$$Ч_{\text{общ-сайт}} = 75;$$

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы:

$$P_{\text{откр.уд}} = \frac{1}{2} \times \left(\frac{Y_{\text{стенд}}}{Ч_{\text{общ-стенд}}} + \frac{Y_{\text{сайт}}}{Ч_{\text{общ-сайт}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

$$P_{\text{откр.уд}} = 98,1.$$

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
--	------------	-----------------------	----------------------

1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	1	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	1	1
3	наличие и доступность питьевой воды;	1	1
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	1	1
5	санитарное состояние помещений организации	1	1
6	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)	1	1
7	доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала гос. И мун. Услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации)	1	1
8	иные параметры комфортных условий	1	1
	Итого	8	8

количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг:

Ткомф = 20;

количество комфортных условий предоставления услуг:

Скомф = 8;

Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг (но не более 100):

Пкомф.усл = Ткомф х Скомф.

Пкомф.усл = 100.

2.2. Время ожидания предоставления услуги - данный показатель не применяется для оценки организаций культуры

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

Укомф = 77;

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы:

$$П_{уд}^{комф} = \frac{У_{комф}}{Ч_{общ}} \times 100, (2.3)$$

Пкомф.уд = 97,5.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1	0
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	0
3	наличие адаптированных лифтов	1	0
4	наличие адаптированных поручней	1	0
5	наличие расширенных дверных проемов	1	1
6	наличие сменных кресел-колясок;	1	0
7	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	1	0
	Итого	7	1

количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов:

$$T_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20;$$

количество условий доступности организации для инвалидов:

$$C_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 1;$$

Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (но не более 100):

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, (3.1)$$

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20.$$

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

	Показатель	Максимальная величина	Фактическое значение
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	1	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	1	0

3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	1	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	1
5	возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1	1
6	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение	1	0
7	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	1
	Итого	7	3

количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 20;$$

количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

$$C_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 3;$$

Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (но не более 100):

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = T_{\text{услуг}_{\text{дост}}} \times C_{\text{услуг}_{\text{дост}}}, (3.2)$$

$$P_{\text{услуг}_{\text{дост}}} = 60.$$

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

число получателей услуг удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$Y_{\text{дост}} = 28;$$

Количество ответивших утвердительно на вопрос «Пользовались ли Вы услугами как инвалид или сопровождали инвалида во время пользования услугами?»

$$Ч_{\text{инв}} = 41;$$

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, (3.3)$$

$$P_{\text{дост}_{\text{уд}}} = 68,3.$$

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:

Уперв.конт = 78;

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

$$\Pi_{\text{перв.конт.уд}}^{\text{перв.конт}} = \left(\frac{y_{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, (4.1)$$

Пперв.конт.уд = 98,7.

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

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги:

Уоказ.услуг = 77;

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



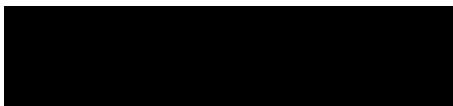
Показ.услуг.уд = 97,5.

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

число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

Увежл.дист = 78;

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



Пвежл.дист.уд = 98,7.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)

число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

Уреком = 78;

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)



Преком = 98,7.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

Уорг.усл = 77;

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг



Порг.усл.уд = 97,5.

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

число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы:

Ууд = 77;

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



Пуд = 97,5.

6. Показатель оценки качества по организации

6.1. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^{\text{н}} + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^{\text{н}} + 0,4 \times \Pi_{\text{ук}}^{\text{н-откр}})$$

$K_n^1 = 91,3$.

6.2. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг":



$K_n^2 = 98,8$.

6.3. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доступность услуг для инвалидов":

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^{\text{н-срг}} + 0,4 \times \Pi_{\text{дист}}^{\text{н-услуг}} + 0,3 \times \Pi_{\text{ук}}^{\text{н-дист}})$$

$K_n^3 = 50,5$.

6.4. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы":



$K_n^4 = 98,2$.

6.5. Средневзвешенная сумма показателей, характеризующих критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг":



$K_n^5 = 97,9$.

6.6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, (6)$$

$$S_n = 87,3.$$

РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ

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
1	МКУК "Чурапчинская МЦБС"	357	4	98	184	3	35	33
2	МКУК «Чурапчинский музей истории и этнографии им. А.А. Саввина»	269	3	52	108	0	29	77
3	МБУ "КЦ "Айыллаан"	305	12	77	92	18	69	37
4	АУ "РДНТ "Айылгы"	265	7	52	113	6	40	47
5	МБУ "ДНТ "Түһүлгэ"	69	1	11	45	0	7	5
6	МБУ Мындагайский ДНТ им.Е.С.Дьячковского	107	3	17	47	4	18	18
7	МБУ "ДНТ им.В.А.Саввина"	89	2	23	32	2	22	8
8	МБУ "Алагарский ДНТ "Ырыа" им.А.П.Лыткиной"	110	0	21	71	1	8	9
9	МБУ "Дом фольклора им.Р.А.Филиппова"	99	3	26	49	1	12	8
10	МБУ "ЦНТ "Урдэл"	141	1	40	61	1	14	24
11	МБУ "ДНТ "Сайдыс"	119	1	23	66	1	13	15
12	МБУ "ДНТ "Тускул"	77	0	29	34	0	9	5
13	МБУ "ДНТ "Туску"	40	0	14	14	1	7	4
14	МБУ "ЦД им.А.А.Сивцева"	105	4	18	44	4	15	20
15	МБУ "ДНТ "Эйгэ" им.Г.Е.Скрябина"	97	1	32	32	1	17	14
16	МБУ "ДНТ им.Т.П.Местникова"	62	0	18	30	0	4	10
17	МБУ "ДНТ "Аартык" им.А.С.Бродникова"	79	2	19	34	1	9	14
	МБУ "ДНТ "Ситим"	131	6	29	43	2	28	23
	МБУ "ДНТ им.Д.М.Васильева"	30	0	9	16	0	3	2
	МБУ "ДНТ "Алаһа" им.И.Г.Тимофеева-Теплоухова"	69	2	20	24	1	8	14
	ИТОГО	2620	52	628	1139	47	367	387

ВЫВОДЫ

Настоящее исследование рассматривало качество создания условий для оказания услуг учреждениями сферы культуры, которые должны были пройти НОК в 2020 году (по графику) в

Чурапчинском улусе (районе) РС(Я). Результаты исследования позволяют предположить, насколько учреждения культуры обладают условиями для предоставления услуг культуры, в том числе и для людей с ограниченными возможностями здоровья*.

Так, согласно полученным данным, наименьший средний показатель имеет критерий «Доступность услуг для инвалидов» и равен 56 баллам. Только в трех учреждениях есть выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов. Адаптированные поручни для людей с ОВЗ имеются только в трех учреждениях. В 18 учреждениях нет специалистов, проходивших обучение по оказанию помощи инвалидам и людям с ОВЗ, нет дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, нет дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и в 19 учреждениях нет возможности предоставления инвалидам по слуху и зрению услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 общая информация об организации культуры должна быть размещена на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», но муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества имени Дмитрия Митрофановича Васильева" и муниципальное бюджетное учреждение "Центр Досуга им.Афанасия Алексеевича Сивцева" не имеют официального сайта, а сайт муниципального бюджетного учреждения "Дом народного творчества "Ситим" не заполнен.

Предоставления услуг на дому или в дистанционном режиме оказывают все учреждения.

Высший средний балл имеется по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» 95,0 баллов.

Так же высший средний балл в количестве 92 и 94 баллов имеют критерии «Комфортность условий предоставления услуг» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

В анкетировании приняло участие 2620 респондента, среди них 1819 респондентов женского пола, 801 респондент мужского пола, в том числе 99 детей в возрасте до 14 лет, молодежь – 995 человек и люди в возрасте от 36 лет и старше – 1526 человек.

Средний показатель по критериям по каждому учреждению приведен в таблице ниже.

Наименование учреждения	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
МКУК "Чурапчинская МЦБС"	93,1	92,7	55,6	98,6	98,5
МКУК «Чурапчинский музей истории и этнографии им. А.А. Саввина»	92,1	97,1	74,3	97,8	97,9
МБУ "КЦ "Айыллаан"	68,9	99,5	72	98,9	98,9
АУ "РДНТ "Айылгы"	58,2	97,4	91,5	94	96,3
МБУ "ДНТ "Түһүлгэ"	63,4	89,2	48,3	92,5	88
МБУ Мындагайский ДНТ им.Е.С.Дзячковского	66,8	84,1	41,9	79,6	77,3
МБУ "ДНТ им.В.А.Саввина"	90,7	99,5	69,2	99,6	99,5
МБУ "Алагарский ДНТ "Ырыа" им.А.П.Лыткиной"	87,3	90,9	54,7	93,5	95,7
МБУ "Дом фольклора им. Р.А.Филиппова"	92,8	93	59,1	99	99,5
МБУ "ЦНТ "Урдэл"	90,3	85,5	58,2	89,2	88,5
МБУ "ДНТ "Сайдыс"	91	97,5	43,5	92,3	91,6
МБУ "ДНТ "Тускул"	90,1	92,2	54,7	94	91,4
МБУ "ДНТ "Туску"	62,7	87,5	60	94	94
МБУ "ЦД им.А.А.Сивцева"	95,7	90	57,5	97,9	97,1
МБУ "ДНТ "Эйгэ" им.Г.Е.Скрябина"	71	93,8	49,7	92,8	95,6

МБУ "ДНТ им.Т.П.Местникова"	83,7	87,1	44	98,1	97,6
МБУ "ДНТ "Аартык" им.А.С.Бродникова"	91,3	98,8	50,5	98,2	97,9
МБУ "ДНТ "Ситим"	53,5	85,1	47	95	94,6
МБУ "ДНТ им.Д.М.Васильева"	54,2	90	47	92	91
МБУ "ДНТ "Алаһа" им.И.Г.Тимофеева- Теплоухова"	82,3	97,9	46,4	95,4	96,7

По результатам проведенных исследований ниже представлен рейтинг учреждений культуры:

	Наименование учреждения	Суммарный балл
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Чурапчинский музей истории и этнографии им. Андрея Андреевича Саввина»,	91,8
2	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества им. Виктора Афанасьевича Саввина"	91,7
3	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом фольклора им. Романа Афанасьевича Филиппова"	88,7
4	Муниципальное казенное учреждение культуры "Чурапчинская централизованная библиотечная система"	87,7
5	Муниципальное бюджетное учреждение "Культурный центр "Айыллаан"	87,6
6	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр Досуга им.Афанасия Алексеевича Сивцева"	87,6
7	Автономное учреждение "Районный Дом народного творчества "Айылгы"	87,5
8	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Аартык" имени Алексея Спиридоновича Бродникова"	87,3
9	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Тускул"	84,5
10	Муниципальное бюджетное учреждение "Алагарский Дом народного творчества "Ырыа" имени Анастасии Петровны Лыткиной"	84,4
11	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Алаһа" им.Иннокентия Гурьевича Тимофеева - Теплоухова"	83,7
12	Муниципальное бюджетное учреждение "Центр народного творчества "Урдэл"	82,3
13	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Сайдыс"	83,2
14	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества имени Тараса Павловича Местникова"	82,1
15	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Эйгэ" им.Г.Е.Скрябина"	80,6
16	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Туску"	79,6
17	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Түһүлгэ"	76,3
18	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Ситим"	75
19	Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества имени Дмитрия Митрофановича Васильева"	74,8
20	Муниципальное бюджетное учреждение "Мындагайский Дом народного творчества им. Егора Семеновича Дьячковского"	69,9

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальное бюджетное учреждение "Дом народного творчества "Аартык"
имени Алексея Спиридоновича Бродникова"

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	
Отсутствие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277, а именно: - виды предоставляемых услуг организацией культуры; - материально-техническое обеспечение предоставления услуг; - копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) (на 2019 год) - результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы.	Разместить необходимую информацию
Отсутствия раздела часто задаваемые вопросы Отсутствие технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг Отсутствие сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения	Обеспечить наличие раздела часто задаваемые вопросы, технической возможности выражения мнения по НОК, сервиса подачи электронного обращения/жалобы/ предложения
Доступность услуг для инвалидов	
Несоответствие помещений организации и прилегающей к ней территории требованиям доступности для инвалидов	Оборудовать входные группы пандусами Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов Установить адаптированные поручни Оборудовать санитарно-гигиенические помещения
Недостаточное обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими -	Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Предусмотреть возможность обучения специалистов для работы с инвалидами