



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru  
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с  
30101810965770000413 БИК 046577413

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.



Аналитический отчет по результатам проведения независимой оценки  
качества условий оказания услуг Муниципального казенного учреждения  
культуры Администрации Бирикчульского сельсовета «Бирикчульский  
сельский дом культуры»

Тюмень, 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры.....	6
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки.....	16
Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки .....	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	19

## ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг МКУК «Бирикчульский СДК» проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 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»;

- постановлением 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»;

- распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры»

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 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»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Министерства финансов Российской Федерации от 07.05.2019 № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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».

Совокупность используемых методов при оказании услуг, позволила получить информации по следующим направлениям:

1) открытость и доступность информации об организации;



- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 4) удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- 5) доступность услуг для инвалидов.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества, опросу подлежит не менее 150 человек (таблица 1). Все работы по проведению независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Объем выборочной совокупности
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150

## Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в учреждениях культуры

### 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

№ п/п	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчуйский СДК»	9	90,0	7*	53,8	71,9

\* Анализ сайта проводился с помощью <https://bus.gov.ru/>

*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

№ п/п	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Анкета оценки качества оказания услуг или ссылка на нее**	Итоговый балл***
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	+	+	+	-	+	100

\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

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

\*\*\* Анализ сайта проводился с помощью <https://bus.gov.ru/>

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

№ п/п	Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	128	125	97,7	119	111	93,3	95,5

## 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

№ п/п	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
1	МКУК «Бирикчуйский СДК»	+	+	+	-	-	+	+	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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский сельский дом культуры»	150	142	94,7

### 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

№ п/п	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
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	+	+	+	-	-	60

*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

№ п/п	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
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	-	-	-	+*	-	+	40

\* Анализ сайта проводился с помощью <https://bus.gov.ru/>

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	9	2	22,2

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150	148	98,7

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150	148	98,7

*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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	126	124	98,4

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150	148	98,7

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150	139	92,7

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

№ п/п	Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	150	148	98,7

## Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки

В рамках проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципального казенного учреждения культуры Администрации Бирикчульского сельсовета «Бирикчульский сельский дом культуры», выявлен ряд недостатков, а именно:

### Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информационных стендов

№ п/п	Учреждение	Недостатки по информационным стендам учреждений
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	Отсутствуют результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

### Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа информации и дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, размещенных на официальных сайтах

№ п/п	Учреждение	Недостатки по официальному сайту учреждения
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	Отсутствует официальный сайт организации в сети Интернет с информацией, предусмотренной законодательством РФ, и дистанционными способами взаимодействия с получателями услуг.

### Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе анализа комфортности условий предоставления услуг

№ п/п	Учреждение	Недостатки по комфортности условий предоставления услуг
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	Отсутствуют: Санитарно-гигиенические помещения; Надлежащее санитарное состояние помещений организации социальной сферы.

Проблемы в деятельности учреждений, выявленные в ходе изучения  
 доступности среды/услуг для инвалидов

№ п/п	Учреждение	Недостатки по доступности услуг для инвалидов
1	МКУК «Бирикчульский СДК»	Отсутствуют: Сменные кресла-коляски; Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения; 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); Официальный сайт организации с функционирующей альтернативной версией сайта для инвалидов по зрению; Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

## Итоговые значения показателей по результатам независимой оценки

№ п.п.	Наименование образовательной организации	Итоговый балл по НОК	Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества услуг образовательными организациями, в отношении которых проведена независимая оценка																		
			Открытость и доступность информации об организации			Комфортность условий предоставления услуг, включая время ожидания предоставления услуг				Доступность услуг для инвалидов				Доброжелательность, вежливость работников учреждения			Удовлетворенность условиями оказания услуг				
			1.1	1.2	1.3	2	2.1	2.2*	2.3	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	4.3	5	5.1	5.2	5.3
1	МКУК «Бирюцукский СДК»	84,8	30	30	40	100	30	40	30	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	
			89,8	21,6	30	38,2	97,4	30	38,9	28,4	40,7	18	16	6,7	98,6	39,5	19,7	97,5	29,6	18,5	49,4

\* - Данный показатель в образовательных организациях рассчитывается как среднее арифметическое между показателями 2.1 и 2.3

Итоговый балл по отрасли социальной сферы – 84,8

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальное казенное учреждение культуры Администрации Бирикчульского сельсовета «Бирикчульский сельский дом культуры», **итоговый балл составил 84,8 баллов.**

На основании полученных данных, для практической реализации предлагаются следующие рекомендации:

1) Для повышения показателей информационной открытости учреждения культуры важно обеспечить размещение и поддержание на качественном уровне информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет» и информационных стендах; обеспечить на официальном сайте, для установления эффективного взаимодействия с постоянными или потенциальными получателями услуг и их законными представителями, системную поддержку работы вкладок «Обратная связь», «Часто задаваемые вопросы», «Независимая оценка качества».

2) Для повышения показателей комфортности необходимо устранить выявленные недостатки: обустроить санитарно-гигиенические помещения, обеспечить надлежащее санитарное состояние помещений организации; продолжить совершенствовать материально-техническую базу организации по обеспечению комфортности услуг, обратив особое внимание на продолжение своевременных реконструкций, капитальных и косметических ремонтных работ помещений организации.

3) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в т.ч. техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организации, с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. Особое внимание необходимо обратить на обеспечение наличия сменных кресел-колясок; специально оборудованных

санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы; дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирования 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); помощи, оказываемой работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории.

4) Для повышения уровня доброжелательности, вежливости работников организации важно сохранять структуру доброжелательных и вежливых взаимоотношений в организации, распространять пример бережного и чуткого служения в профессии, повышать уровень психологической стрессоустойчивости, нравственности и духовности работников организации. Особенно важно обеспечить соблюдение этических норм работниками организации, осуществляющими первичный контакт и информирование получателей услуг при непосредственном обращении в организацию и ответственными за непосредственное оказание услуг. Необходимо расширять систему поддержки развития личностного и профессионального потенциала опытных и молодых работников организации, постоянного материального и морального стимулирования и качественной их деятельности, проявления работниками примера здорового образа жизни.

5) Для повышения уровня удовлетворенности условиями оказания услуг важно продолжить повышать профессиональные и личностные компетенции работников организации по участию в управлении качеством, принятию решений по улучшению качества оказания услуг.

Также для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы учреждения рекомендуется



рассмотреть рекомендации / недостатки / пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

№ п/п	Учреждение	Рекомендации / пожелания / предложения получателей услуг
1	МКУК «Бирикчүльский СДК»	Больше мероприятий, например, танцев.