



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.

Результаты
проведения независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры,
расположенными на территории округа Муром
Владимирской области

Тюмень, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	6
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	17
Итоговые значения показателей независимой оценки	19

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории округа Муром Владимирской области была проведена независимая оценка.

Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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»;
- Федеральным законом от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
- 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»;
- Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, утвержденным приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599;

- Методикой 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 (утверждена приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н);

- 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 Минфина России от 22.07.2015 № 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 порядок ее размещения»;

- Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры, утвержденными распоряжением Министерства культуры Российской Федерации от 18.12.2020 г. № Р-1681.

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, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Количество респондентов	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муромский городской театр»	600	МБУК «Муромский городской театр»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Дом культуры «Вербовский»	491	МБУК ДК «Вербовский»
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	600	МБУК «ЦБС»
4	Муниципальное автономное учреждение округа Муром «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»

Все работы по независимой оценки проведены удаленно, при помощи специализированного сервиса «Тестограф».

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

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

Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 13)	Информативность сайта	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	10	100	13	100	100
МБУК ДК «Вербовский»	10	100	13	100	100
МБУК «ЦБС»	10	100	13	100	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	10	100	13	100	100

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

Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Часто задаваемые вопросы	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	+	+	+	+	+	100
МБУК ДК «Вербовский»	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС»	+	+	+	+	+	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

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

Организация	Количество оценивших стенд	Кол-во удовлетворенных	Баллы по стенду	Количество оценивших сайт	Кол-во удовлетворенных	Баллы по сайту	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	599	599	100	588	586	99,7	99,8
МБУК ДК «Вербовский»	488	488	100	489	489	100	100
МБУК «ЦБС»	553	552	99,8	492	491	99,8	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	442	440	99,6	432	432	100	99,8

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

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
МБУК «Муромский городской театр»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУК ДК «Вербовский»	+	+	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС»	+	+	+	+	+	+	+	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	+	+	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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	596	99,3
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	598	99,7
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	447	99,3

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

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
МБУК «Муромский городской театр»	+	+	+	+	+	100
МБУК ДК «Вербовский»	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС»	+	+	+	+	+	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	100

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

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
МБУК «Муромский городской театр»	+	+	+	+	+	+	100
МБУК ДК «Вербовский»	+	+	+	+	+	+	100
МБУК «ЦБС»	+	+	+	+	+	+	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	+	+	+	+	+	+	100

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	55	55	100
МБУК ДК «Вербовский»	81	78	96,3
МБУК «ЦБС»	81	81	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	100	96	96

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	599	99,8
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	599	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	450	100

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	598	99,7
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	599	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	450	100

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	565	565	100
МБУК ДК «Вербовский»	486	486	100
МБУК «ЦБС»	547	547	100
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	438	438	100

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	599	99,8
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	599	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	450	100

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	598	99,7
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	599	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	449	99,8

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

Организация	Количество ответивших	Количество удовлетворенных	Итоговый балл
МБУК «Муромский городской театр»	600	598	99,7
МБУК ДК «Вербовский»	491	491	100
МБУК «ЦБС»	600	599	99,8
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	450	448	99,6

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей услуг у организаций в сфере культуры, расположенными на территории округа Муром Владимирской области, недостатков не выявлено. Итоговый балл отрасли составил **99,8 балла**.

<u>№</u>	<u>Организация</u>	<u>Итоговое количество баллов</u>
<u>1</u>	МБУК «ЦБС»	99,9
<u>2</u>	МБУК «Муромский городской театр»	99,8
<u>3</u>	МБУК ДК «Вербовский»	99,7
<u>4</u>	МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	99,6

Для повышения показателей удовлетворенности получателей услуг различными показателями работы организаций рекомендуется рассмотреть рекомендации/недостатки/пожелания, отмеченные самими получателями услуг в ходе опроса.

Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса
получателей услуг:

<u>Организация</u>	<u>Рекомендации</u>
МБУК «Муромский городской театр»	Необходим внутренний ремонт помещений Сделать ремонт мужского туалета
	Создание и показ спектаклей Необходимо больше концертных программ, в том числе детских концертов Заканчивайте самодеятельность и начинайте работать на профессиональном уровне в плане концертов и артистов
	Более развернутое описание коллективов театра на сайте Необходимо установить возрастные ограничения по набору и опубликовать примерный план обучения, чтобы понимать, чему ребенок будет обучаться в той или иной студии
	Хотелось бы как в советское время чтоб был буфет с всякими вкусняшками, чтобы можно было культурно перекусить в антракте
	Поставить кулер для воды в холле помещения
	Подключить учреждение на айти-платформу агрегатора к современной программе кэш сервиса, к системе лояльности
	Увеличить штат сотрудников
	МБУК ДК «Вербовский»
МБУК «ЦБС»	Увеличить подписку Выписать больше периодики Больше новых книг Желательно иметь толстые журналы
	Хотелось бы видеть детский уголок для игр детей
МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	Требуется ремонт помещений
	Сделать тротуар около учреждения по ул. Октябрьская

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МБУК «Муромский городской театр»	30	30	39,9	99,9	30	39,9	29,8	99,7	30	40	30,00	100	39,9	39,9	20	99,8	29,9	19,9	49,9	99,7	99,8
2	МБУК ДК «Вербовский»	30	30	40	100	30	40	30,00	100	30	40	28,9	98,9	40	40	20	100	30	20	50	100,00	99,7
3	МБУК «ЦБС»	30	30	39,9	99,9	30	39,9	29,9	99,8	30	40	30	100	39,9	39,9	20	99,8	29,9	19,9	49,9	99,8	99,9
4	МАУ «Дирекция массовых и праздничных мероприятий»	30	30	39,9	99,9	30	39,9	29,8	99,7	30	40	28,8	98,8	40	40	20	100	30	19,9	49,8	99,7	99,6
тах значение		30	30	40	100	30	40	30	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100
Итоговый балл отрасли																					99,8	