



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИМРЫ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 27.11.2018

№ 503-ра

Об итогах независимой оценке качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры в 2018 году и предложениях по улучшению качества условий оказания услуг

В соответствии с распоряжением администрации города Kimры Тверской области от 26.10.2018 г. №448-ра, протоколом Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Kimры от 23.11.2018 №3

1. Утвердить итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Kimры (приложение 1).
2. Утвердить предложения по улучшению условий оказания услуг муниципальными учреждениями города Kimры (приложение 2)
3. Отделу по молодежной политике и культуре (Соколова Е.А.):
 - разместить информацию об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Kimры и предложения по улучшению условий оказания услуг на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru> в сети Интернет;
 - направить информацию об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Kimры и предложения по улучшению условий оказания услуг в Комитет по делам культуры Тверской области.
4. Директорам муниципальных учреждений культуры разместить информацию об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Kimры и предложения по улучшению условий оказания услуг на сайтах учреждений в сети Интернет.
5. Отделу информационно-технического обслуживания разместить информацию об итогах независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Kimры и предложения по улучшению условий оказания услуг на сайте Администрации города Kimры в сети Интернет.
7. Контроль за исполнением данного распоряжения возложить на заместителя Главы администрации города Kimры по социальным вопросам Е.Г. Петрухно.

Исполняющий обязанности Главы города Kimры,
заместитель Главы администрации

С.В.Брагина



27.11.2018

Отчёт по результатам работы

по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования
«Город Кимры Тверской области»

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полус» были изучены официальные сайты оцениваемых организаций и информация на стендах в помещениях учреждений, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Муниципальному контракту № 125-18ЕП от 26 октября 2018 года. Итоги проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложении 1 к настоящему отчёту. Расчёт показателей производился в соответствии с общей методикой, согласно Приложения к приказу Минтруда №334н от 31.05.2018г. РФ.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что на двух из трёх сайтах изучаемых организаций присутствует вся необходимая информация. Исключение составил только сайт МУ «Кимрская городская библиотека», на котором отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

На территории организаций представлено значительно меньше информации, размещение которой обязательно, в соответствии с требованиями Министерства культуры РФ. Так, во всех организациях не размещён план финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информация о материально-техническом состоянии организаций, информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения и планы по улучшению деятельности учреждений. Отметим, что копии учредительных документов размещены только на территории МАУК «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник».

На сайте изучаемых организаций представлены практически все каналы обратной связи. Раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) имеется только на сайте МУК «Дворец культуры «40 лет Октября».

Несмотря на имеющиеся недостатки, пользователи услуг достаточно высоко оценивают доступность информации об организации в сети Интернет и на информационных стендах внутри помещений.

Все организации получили высокие оценки за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территории учреждений выполнены все требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г.

Отметим невысокие оценки всех организаций за критерий: «Доступность услуг для инвалидов». Пункт 3.1 – «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» получил больше всех баллов в структуре оценки МУК «Дворец культуры «40 лет Октября», где за исключением отсутствия сменных кресел-каталок, выполнены все требования. В оставшихся двух учреждениях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, а в МУ «Кимрская городская библиотека» не адаптированы дверные проёмы для инвалидов.

Отметим, что дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации присутствует только на территории «Дворец культуры «40 лет

Октября». Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля отсутствует во всех учреждениях. Также, нигде не предоставлена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обратим внимание, что МАУК «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник» и МУ «Кимрская городская библиотека» предоставляют возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому для людей с ограниченными возможностями. Оба учреждения сотрудничают на регулярной основе со специализированными организациями для инвалидов города Кимры.

Однако, пользователи-инвалиды, либо лица, их сопровождающие, в большинстве случаев удовлетворены существующими условиями в организациях и, за исключением МУ «Кимрская городская библиотека», положительно оценили созданные условия.

Все организации получили высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

С учётом вышеизложенного, предлагаем уделить внимание исполнению требований к размещаемой информации на территории учреждений культуры и усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов, в частности, организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов в МУ «Кимрская городская библиотека» и МАУК «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник».

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет.

№	Наименование муниципального учреждения культуры – юридического лица	количество обработанных анкет
1	Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября» 171504, Тверская обл., г. Кимры, ул. Коммунистическая, д.8	150
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник», 171502, Тверская обл., г. Кимры, ул. Русакова, д.14	150
3	Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека», 171504, Тверская обл., г. Кимры, ул. Кириллова, д.3	150
Итого:	3 организации культуры	450

Показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	1. Открытость и доступность информации об организации культуры			ИТОГО
	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных	
	30	30	40	100,0
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	19,98	30	39,6	89,6

Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	21,66	30	40	91,7
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	19,14	30	38,8	87,9

2. Комфортность условий предоставления услуг

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
	50	50	100,0
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	50	50	100,0
Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	50	50	100,0
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	50	49,5	99,5

3. Доступность услуг для инвалидов

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
	30	40	30	100,0
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	24	4	24,3	52,3
Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	18	16	26,4	60,4
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	12	16	18,9	46,9

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных	ИТОГО
	40	40	20	100,0
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	40	40	19,8	99,8
Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	39,6	40	19,8	99,4
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	39,2	40	18,6	97,8

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
	30	20	50	100,0
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	29,7	20	50	99,7
Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	29,7	20	50	99,7
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	30	19,8	50	99,8

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	СР рейтинг Независимая
	100
Муниципальное учреждение культуры «Дворец культуры «40 лет Октября»	88,28
Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодёжный центр культуры и досуга «Современник»	90,23
Муниципальное учреждение «Кимрская городская библиотека»	86,39

Приложение 2
к Распоряжению
администрации города Кимры

от 27.11.2018 № 503-пс

Предложения
по улучшению условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

Муниципальному учреждению культуры «Дворец культуры 40 лет Октября»:

1. в срок до 10 декабря 2018 года требований к размещаемой информации разместить информацию на информационных стендах внутри помещения учреждения;
2. в срок до 1 июня 2019 года разработать план мероприятий по развитию доступной среды для инвалидов в учреждении.

Муниципальному учреждению «Кимрская городская библиотека»

1. в срок до 10 декабря 2018 года разместить информацию на информационных стендах внутри помещения учреждения;
2. разместить на сайте учреждения информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг учреждением;
3. в срок до 1 июня 2019 года разработать план мероприятий по развитию доступной среды для инвалидов в учреждении.

Муниципальному автономному учреждению культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Современник»:

1. в срок до 10 декабря 2018 года разместить информацию на информационных стендах внутри помещения учреждения;
2. в срок до 1 июня 2019 года разработать план мероприятий по развитию доступной среды для инвалидов в учреждении.