**Муниципальное бюджетное учреждение культуры**

**«Дебёсский информационно методический центр**

**культуры и туризма «Сибирский тракт»**

**ИТОГИ**

**ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ**

**УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ**

**«ДЕБЁССКИЙ ИНФОРМАЦИОННО МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА «СИБИРСКИЙ ТРАКТ»,**

**ПРОВЕДЁННОЙ В 2022 ГОДУ**

**с. Дебёсы, 2023 год**

# **ВВЕДЕНИЕ**

Для выявления качества условий оказания услуг организациями, осуществляющими деятельность в сфере культуры, расположенными на территории Удмуртской Республики, в 2022 году Обществом с ограниченной ответственностью «Эмпирика» (г. Тюмень) была проведена независимая оценка.

В число подлежащих оценке учреждений вошло Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дебёсский информационно методический центр культуры и туризма «Сибирский тракт».

Работы выполнены проводящей оценку организацией в соответствии с:

* Федеральным законом от 09.12.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* 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 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»;
* 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.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и **проводится в целях** предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

**Задачи:**

1. выявление соответствия действительных условий предоставления услуг критериям оценки качества предоставления услуг в сфере культуры;

2. выявление мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг;

3. выявление проблем, с которыми сталкиваются получатели услуг организаций культуры;

4. выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством условий их оказания.

**Объект исследования:** независимая оценка качества оказания проводилась в отношении условий оказания услуг организаций культуры согласно утвержденному перечню, утвержденному Министерством культуры Удмуртской Республики.

**Предмет исследования:** независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на территории Удмуртской Республики проводилась на основе общедоступной информации, содержащейся на официальных сайтах и стендах, условий комфортности и доступности помещений, мнения получателей услуг.

**Этапы** независимой оценки качества условий оказания услуг:

1. сбор информации о качестве условий оказания услуг;

2. анализ и обобщение полученных результатов независимой оценки;

3. подготовка предложений по повышению качества условий оказания услуг, устранению выявленных проблем.

**Сбор** информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся **методом анкетирования** при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в период времени с 25.10.2022 по 25.11.2022 г. в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

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.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства (театры), предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры (показатель 1), а также доступность услуг для инвалидов (показатель 3). Общий результат независимой оценки для таких организаций рассчитана, как среднее арифметическое между показателями 1 и 3.

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.

Численность респондентов, участвовавших в анкетировании, составило 35 983 получателя услуг старше 14 лет.

**Таблица 1. Объем выборочной совокупности**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | **Количество респондентов** | **Сокращенное название в отчете** |
| **…** |
| 38 | Муниципальное образование «Муниципальный округ Дебёсский район» | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дебесский информационно-методический центр культуры и туризма «Сибирский тракт» | 477 | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг**

# **1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы**

# ***1.1.1. 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. Итоговые результаты по оценке информационных стендов для организаций, в структуре которых есть обособленные подразделения (филиалы), рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её филиалов.

**Таблица 2. Баллы по критерию 1.1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество информационных объектов на стенде (max 10)*** | ***Информативность стенда*** | ***Количество информационных объектов на сайте (max 13)*** | ***Информативность сайта*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 10 | 100 | 12 | 92,3 | 96,2 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.1.2. 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. (см. Таблице 3).

**Таблица 3. Баллы по критерию 1.2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Телефон*** | ***Электронная почта*** | ***Электронные сервисы\**** | ***Часто задаваемые вопросы*** | ***Анкета или ссылка на нее\*\**** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | + | + | + | - | + | 100 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

***\*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации***

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

# ***1.1.3. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество оценивших стенд*** | ***Кол-во удовлетворенных*** | ***Баллы по стенду*** | ***Количество оценивших сайт*** | ***Кол-во удовлетворенных*** | ***Баллы по сайту*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 402 | 366 | 91 | 345 | 308 | 89,3 | 90,2 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг**

# ***1.2.1. 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. Итоговые баллы для организаций, в структуре которых есть обособленные подразделения (филиалы), рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её филиалов.

**Таблица 5. Баллы по критерию 2.1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **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** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | + | + | + | + | + | + | + | 100 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.2.2. 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.

# ***1.2.3. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 373 | 78,2 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **1.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

# ***1.3.1. 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. Итоговые баллы для организаций, в структуре которых есть обособленные подразделения (филиалы), рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её филиалов.

**Таблица 7. Баллы по критерию 3.1**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** |  |  |  |  |  | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | + | + | + | - | - | 60 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.3.2. 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. Итоговые баллы для организаций, в структуре которых есть обособленные подразделения (филиалы), рассчитаны как среднее арифметическое между результатами головной организации и её филиалов.

**Таблица 8. Баллы по критерию 3.2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальный район (городской округ)** | **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** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | + | - | - | + | + | + | 80 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.3.3. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 159 | 141 | 88,7 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы**

# ***1.4.1. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 438 | 91,8 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.4.2. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 435 | 91,2 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.4.3. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 436 | 91,4 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг**

# ***1.5.1. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 445 | 93,3 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.5.2. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 432 | 90,6 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# ***1.5.3. 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** | **Муниципальный район (городской округ)** | **Организация** | ***Количество ответивших*** | ***Количество удовлетворенных*** | **Итоговый балл** |
| **…** |
| 38 | Дебёсский район | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 477 | 453 | 95 |
| **…** |
| ***Всего 79 учреждений культуры*** |

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенными на территории Удмуртской Республики, **итоговый балл отрасли составил 85,9 баллов**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Организация** | **Муниципальный район (городской округ)** | ***Итого по критерию 1*** | ***Итого по критерию 2*** | ***Итого по критерию 3*** | ***Итого по критерию 4*** | ***Итого по критерию 5*** | **Итоговый балл** | **рейтинг** |
| 1 | МБУК «КЦ «Свет» | г. Можга | 97,1 | 98,7 | 99,1 | 99,1 | 99,2 | 98,6 | 1 |
| **…** |
| 18 | МБУК ДК «Звездный» | Воткинский район | 99,1 | 96,4 | 56,6 | 96,8 | 97,4 | 89,2 | 18 |
| ***19*** | ***МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт»*** | ***Дебёсский район*** | ***94,9*** | ***89,1*** | ***76,6*** | ***91,5*** | ***93,6*** | ***89,1*** | ***19*** |
| 20 | МБУК «Глазовская РЦБС» | Глазовский район | 99,7 | 99,7 | 47 | 99,5 | 99,4 | 88,7 | 20 |
| **…** |
| 79 | МУК «ГДТ «Парафраз» | г. Глазов | 94,9 | / | 32 | / | / | 63,5 | 79 |

# **Рейтинг муниципальных (городских) округов Удмуртской Республики**

Рейтинг муниципальных (городских) округов по результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, расположенных на территории муниципальных (городских) округов Удмуртской Республики, составлен по общим критериям оценки условий качества оказания услуг:

1. «Открытость и доступность информации об организации»;

2. «Комфортность условий предоставления услуг»;

3. «Доступность услуг для инвалидов»;

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»;

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Рейтинг** | **Муниципальный округ (городской округ)** | ***критерий 1*** | ***критерий 2*** | ***критерий 3*** | ***критерий 4*** | ***критерий 5*** | **Итоговый****балл** |
| 1 | АУК «Гос. цирк Удмуртии\*» | 99,3 | / | 96,4 | / | / | 97,9 |
| **…** |
| 8 | г. Сарапул | 97,0 | 96,1 | 66,3 | 98,2 | 98,0 | 89,1 |
| ***9*** | ***Дебёсский район*** | ***94,9*** | ***89,1*** | ***76,6*** | ***91,5*** | ***93,6*** | ***89,1*** |
| 10 | Глазовский район | 99,7 | 97,7 | 47,0 | 99,5 | 99,4 | 88,7 |
| **…** |
| 31 | г. Глазов | 95,7 | 91,4 | 35,7 | 96,3 | 96,4 | 78,4 |

**\* в соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1.**

# **РКОМЕНДАЦИИ**

# **Перечень информационных объектов, отсутствующих на официальных сайтах организаций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Организация** | **Информационные объекты** |
| **…** |
| МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | 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 |
| **…** |

# **Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Рекомендации** |
| **…** |
| 38 | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | **Холодный санузел (6 ответов)**Качественные дорогиНадо предоставить отдельное здание или дополнительные площадиОбеспечить наличие туалетной бумаги в туалетеКомнату отдыхаДобавить освещениеУлучшить освещение в холлеОбновить мебель для посетителейНаличие питьевой водыНаличие кулеров с водойУлучшение, материально технической базы.Улучшить музыкальную аппаратуруМало современной интерактивной техники. (VR шлем)Больше дискотекБольше камерных мероприятий |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Организация** | **Рекомендации** |
| 38 | МБУК «ДИМЦКиТ «Сибирский тракт» | Больше мероприятий для детейБольше мероприятий для среднего возрастаБольше мероприятий на БайгурезеБольше мероприятий новогодних на свежем воздухеПобольше проводить развлекательных мероприятийИспользовать громкоговоритель, микрофон при приёме больших группИногда не очень удобное время для посещения мероприятийБольшее финансированиеСовсем нет рекламыПобольше рекламы о мероприятияхИнтернет сайт, сервисЧаще анонсировать предстоящие мероприятия в сетиБольше информации на сайтахДублировать рекламу проводимых мероприятий чаще и наразных ресурсахВ учреждении должен быть порядок и чистотаКорректировать работу с другими учреждениямиКупить транспорт и выезжать чаще с концертамиЛичная парковка для персоналаНе хватает современной электронной техникиОкультурить район Горы БайгурезьОхватывать дальние населенные пунктыСвои идеи мероприятий предлагать, а не повторять у других учреждений культурыСделать витрину/стенд с ценниками на платную сувенирную продукциюУказать на сайте или в социальной сети цены на платную сувенирную продукциюСовместная работа со всеми учреждениями культурыСотрудникам носить бэйджи с фотографиямиУстановить светомузыку в зале для проведения мероприятий |
| **…** |

# **Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 г.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название организации культуры** | **ИНН / КПП** | **Количество получателей услуг** | **Минимальное необходимое количество анкет \*** | **Фактическое количество респондентов** | **Доля респондентов** |
| **…** |
| 38. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дебесский информационно-методический центр культуры и туризма «Сибирский тракт» | 1828025045/182801001 | 28 100 | 450 | 477 | 1,7 |
| **…** |



**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[**ВВЕДЕНИЕ** 2](#_Toc127808503)

[**Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг** 7](#_Toc127808504)

[**1.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы** 7](#_Toc127808505)

[***1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах*** 7](#_Toc127808506)

[***1.1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование*** 8](#_Toc127808507)

[***1.1.3. 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*** 9](#_Toc127808508)

[**1.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг** 10](#_Toc127808509)

[***1.2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг*** 10](#_Toc127808510)

[***1.2.2. Время ожидания предоставления услуги. В соответствии с Единым порядком расчета*** 11](#_Toc127808511)

[***1.2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией*** 11](#_Toc127808512)

[**1.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов** 12](#_Toc127808513)

[***1.3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов*** 12](#_Toc127808514)

[***1.3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*** 13](#_Toc127808515)

[***1.3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*** 14](#_Toc127808516)

[**1.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы** 15](#_Toc127808517)

[***1.4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы*** 15](#_Toc127808518)

[***1.4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы*** 16](#_Toc127808519)

[***1.4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*** 17](#_Toc127808520)

[**1.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг** 18](#_Toc127808521)

[***1.5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым*** 18](#_Toc127808522)

[***1.5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*** 19](#_Toc127808523)

[***1.5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*** 20](#_Toc127808524)

[**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** 21](#_Toc127808525)

[**Рейтинг муниципальных (городских) округов Удмуртской Республики** 22](#_Toc127808526)

[**РКОМЕНДАЦИИ** 23](#_Toc127808527)

[**Перечень информационных объектов, отсутствующих на официальных сайтах организаций** 23](#_Toc127808528)

[**Рекомендации и пожелания респондентов, выявленные в ходе опроса получателей услуг** 23](#_Toc127808529)

[**Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в сборе и обобщении информации в целях независимой оценки качества условий оказания услуг в 2022 г.** 25](#_Toc127808530)



Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Дебёсский информационно методический центр

культуры и туризма «Сибирский тракт»

Удмуртская Республика, с. Дебёсы, ул. Ярославцева д. 1

8(34151)4-14-10

<https://сибирский-тракт.рф/>

<https://vk.com/debvizit>

Подготовил:

Бурков Виктор Павлович,

менеджер по работе с сельскими учреждениями культуры

Редакторы:

Будина Эльвина Аполосовна,

директор

Тираж 25 экз.