

ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ПОСЕЛОК АГИНСКОЕ» ЗА 2023 ГОД

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (далее – НОКУ), проводилась в г. Чите с 10 марта 2023 года по 24 апреля 2023 года на основании договоров №19-к от 03 марта 2023 года.

НОКУ проводилась специалистами организации-оператора - Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края - в соответствии с Федеральным законом от 05 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», Приказом Минтруда России 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».

Сбор информации о качестве условий оказания услуг производился в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 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».

Источниками информации о качестве условий оказания услуг стали:

- официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- информационные стенды в помещениях указанных организаций;
- анкеты независимых экспертов, посетивших организации культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг.

Сбор данных по показателям НОКУ осуществлялся организацией-оператором следующими методами:

- экспертной оценки официальных сайтов организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и информационных стендов в помещениях указанных организаций на их соответствие статье 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказу Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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»;
- очной экспертизы организаций культуры, раскрывающие условия оказания услуг организациями социальной сферы, в том числе обеспечение комфортных условий предоставления услуг, оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений организаций с учетом доступности для инвалидов и их возможности получать услуги наравне с другими;
- онлайн-опроса потребителей услуг.

Выявление и обобщение мнений граждан о качестве условий оказания услуг проводилось в соответствии с 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, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н, на портале поддержки проведения независимой оценки Краевого центра оценки качества образования Забайкальского края <http://eduqa.egechita.ru>.

Организацией-оператором произведен сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки экспертных листов, анкет, заполненных экспертами при очном посещении организации, анкет потребителей услуг (респондентов). На основе полученных результатов выполнен расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания выполнен в соответствии Приказом Минтруда России 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» с учётом Приказа Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Отчет составлен в соответствии Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 N 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».

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОРГАНИЗАЦИЙ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПРОВОДИЛСЯ СБОР И ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

В 2023 году независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в отношении 2 организаций культуры городского округа «Поселок Агинское»: **МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы».**

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТАХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СТЕНДАХ В ПОМЕЩЕНИЯХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Анализ информационных стендов в помещении и официальных сайтов организаций включал сопоставление количества материалов, размещенных на общедоступных ресурсах, установленному нормативными правовыми актами объему информации. Основанием для оценивания данного показателя являются статья 36.2 закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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».

Сопоставление объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на общедоступных информационных ресурсах **МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы»** представлено в следующей таблице¹.

¹ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Название организации	Соотношение объема информации на стендах организаций культуры:			Соотношение объема информации на сайтах организаций культуры:		
	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на информационных стендах в помещении организации	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на информационных стендах в помещении организации	%	Объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Установленный нормативными правовыми актами объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности организаций культуры, которая должна быть размещена на официальном сайте организации в сети «Интернет»	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	9	9	100	12	12	100
МУК «Музей природы»	3	9	33,3	8	12	66,7

В среднем объем информации, размещенный на стендах организаций культуры городского округа «Поселок Агинское», составляет **66,7%**. Стенд МУК Агинский театр «ДалиТЭ» соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на информационном стенде **100%**. Стенд МУК «Музей природы» содержит **33,3%** от необходимого объема.

Объем информации на информационных стендах в разрезе организаций представлен в следующей таблице²ⁱ:

² 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	I. Общая информация об организации культуры	МУК Агинский театр «Дали ГЭ»	МУК «Музей природы»
	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	0
	5. Режим, график работы организации культуры	1	0
	II. Информация о деятельности организации культуры		
	6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	7. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	0
	8. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	0
	9. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0	0
	III. Информация о независимой оценке качества		
	10. 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
	Всего 10 (8**)	9	3

В среднем объем информации, размещенный на сайтах организаций культуры городского округа «Поселок Агинское», составляет **83,3%**. На сайте **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами и размещенных на информационном сайте составляет **100%**, **МУК «Музей природы» - 66,7%**.

Объем информации на информационных сайтах в разрезе организаций представлен в следующей таблице³ⁱⁱ:

³ 0- информация отсутствует; 1 – информация в наличии

Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»		МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	МУК «Музей природы»
	I. Общая информация об организации культуры		
	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. 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
	II. Информация о деятельности организации культуры		
	7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
	8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
	9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1	0

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

	10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
	11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
	12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	0	0
	III. Информация о независимой оценке качества		
	13. 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
	Всего 13 (11**)	12	8

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» МУК Агинский театр «ДалиТЭ» получило **100** баллов, МУК «Музей природы» – **87** баллов (максимально возможное значение составляет 100 баллов).

Организация-оператор отмечает на несоответствие информационных ресурсов МУК «Музей природы» требованиям нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения указанных выше нормативных актов по каждой организации культуры.

Проведенная оценка доступности взаимодействия с получателями услуг по показателю 1.2. «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование» показала, что на сайтах МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» обеспечена

возможность взаимодействия получателей услуг с организацией по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов.

Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи с получателями услуг в разрезе организаций представлена в следующей таблице:

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	МУК «Музей природы»
	1) абонентского номера телефона;	1	1
	2) адрес электронной почты;	1	1
	3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);	1	1
	4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;	0	0
	5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылка на нее);	0	1
	6) иного дистанционного способа взаимодействия.	1	0
	Всего (6)	4	4

Сайт МУК «Музей природы» не обеспечивает возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

В целом МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» обеспечивают возможность дистанционного взаимодействия с получателями услуг.

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

		услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)		получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг		получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	805	780	97	785	98	790	98,1
МУК «Музей природы»	633	621	98	618	98	627	99,1

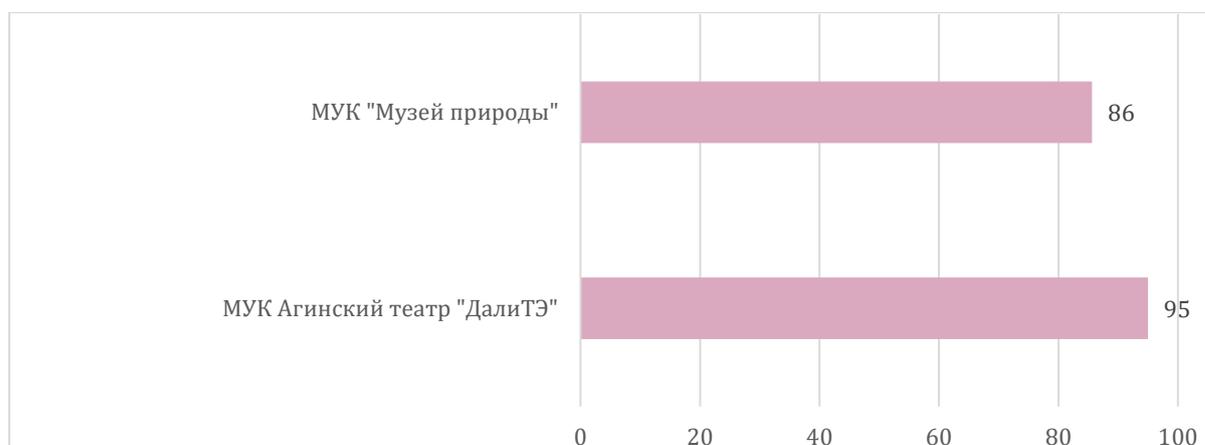
Значения показателей МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» близки максимальным значениям (100 баллов). Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг этих организаций в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

5. ЗНАЧЕНИЯ ПО КАЖДОМУ ПОКАЗАТЕЛЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕМУ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (В БАЛЛАХ)

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов: для каждого показателя оценки качества, по организации, в целом по отрасли, муниципальному образованию.

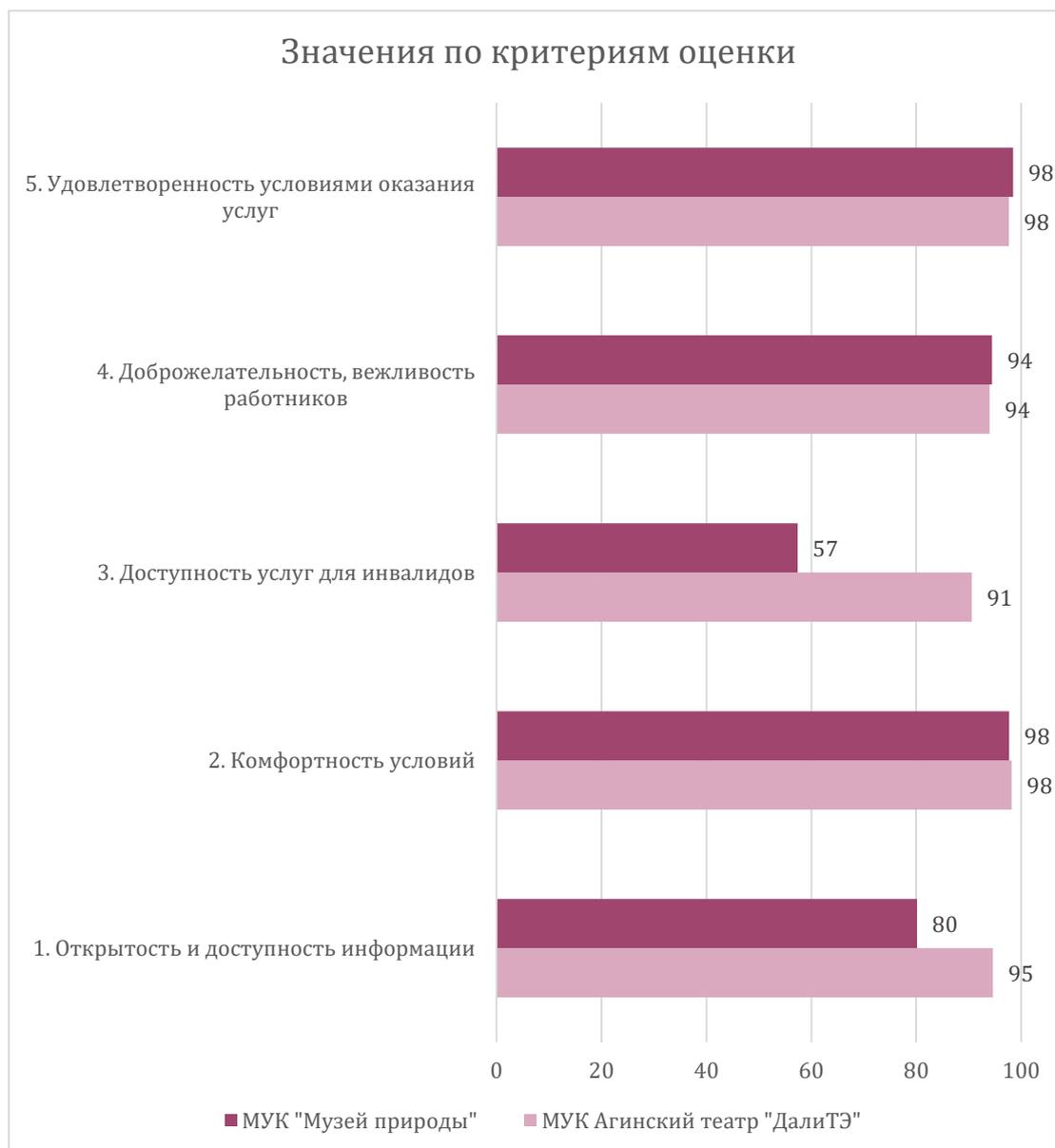
Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по муниципальному району «Поселок Агинское» составило **90** баллов при 100 возможных.

На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы»:



На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2023 году:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

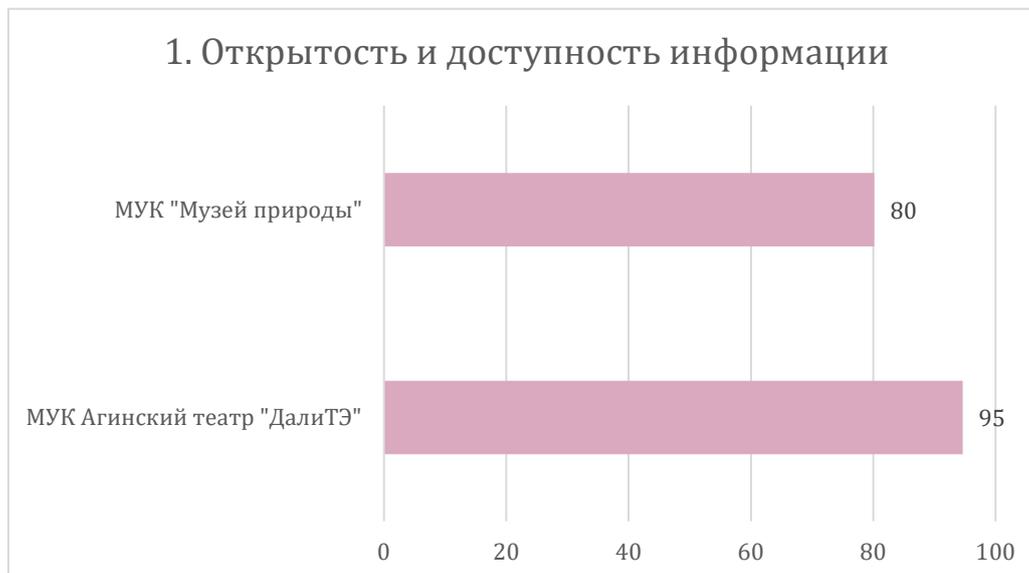


В целом потребители услуг организаций удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: по критериям «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

А. Открытость и доступность информации об организации (Критерий 1)

Значение оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в МУК Агинский театр «ДалиТЭ» и МУК «Музей природы» представлены в следующей диаграмме:

Значения оценки качества по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»



Наибольшее количество баллов (95 баллов) по данному показателю набрало **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»**, наименьшее (80 баллов) - **МУК «Музей природы»**.

На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации».



Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- 1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

- 2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (Показатель 1.1.2.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

- 3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (Показатель 1.2.1.)*

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 3 «Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах и информационных стендах в помещениях организаций» и приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность информации»).

По показателю «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 сети "Интернет"» МУК Агинский театр «ДалиТЭ» набрало **87** баллов из 100 возможных, МУК «Музей природы» – **88** баллов.

- 4. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы (Показатель 1.3.1.)*

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной

сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** набрало **89** баллов из 100 возможных, **МУК «Музей природы»** – **90** баллов.

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации».

Организация	Число респондентов	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 сети "Интернет"	
		1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	805	715	88,8
МУК «Музей природы»	633	572	90,4

5. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (Показатель 1.3.2.)

В таблице приведены значения по показателю «Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»».

Организация	Число респондентов	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 сети "Интернет"	
		1.3.2. число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	805	679	84

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

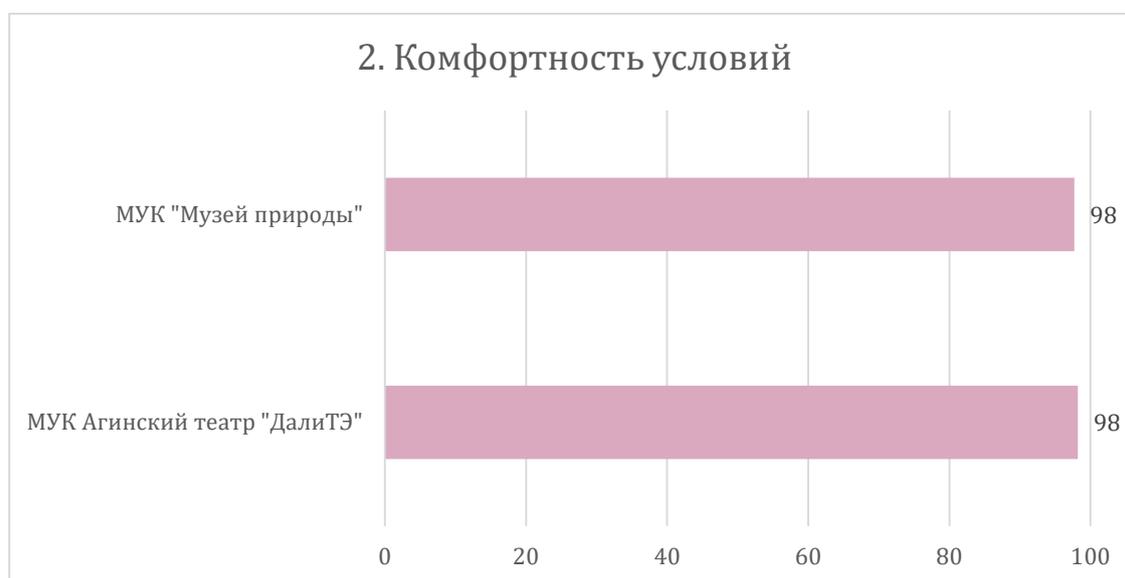
МУК «Музей природы»	633	541	85
---------------------	------------	-----	----

Потребители услуг МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» в целом удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

В. Комфортность условий предоставления услуг (Критерий 2)

Значение оценки качества МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составило соответственно по **98** баллов из 100 возможных.

Значения оценки качества по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг».



1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг (Показатель 2.1.1.)

В МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» имеются в наличии 7 и 8 условий, обеспечивающих комфортность предоставления услуги. По данному показателю организации набрали соответственно **по 100** баллов из 100 возможных⁴.

**2. Время ожидания предоставления услуги (Показатель 2.2.)
Не установлен для сферы культуры.**

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги (Показатель 2.3.)

В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг в организации» организации комфортных условий для предоставления услуги»:

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

⁴ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

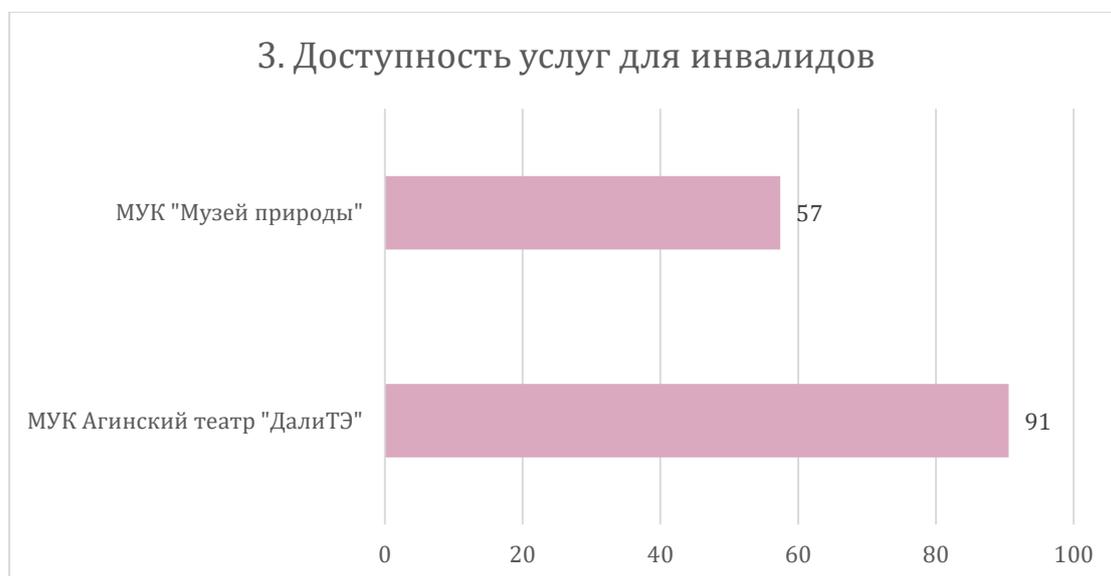
Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

		Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	805	776	96,4
МУК «Музей природы»	633	604	95,4

В целом потребители услуг МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» удовлетворены комфортностью предоставления услуг.

С. Доступность услуг для инвалидов (Критерий 3)

Значение оценки качества МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» составило соответственно **91** и **57** баллов из 100 возможных.



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».



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

МУК «Музей природы» имеет 4 условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** имеет 5 условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. По данному показателю учреждения набрали **80** и **100** баллов из 100 возможных соответственно.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	3.1.1. Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории:	МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	МУК «Музей природы»
	1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	1	1
	2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	1	1
	3) адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	1	1
	4) сменных кресел-колясок;	1	0
	5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы	1	1
	Всего (5)	5	4

Организация-оператор отмечает отсутствие в МУК «Музей природы» сменных кресел-колясок⁵.

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

МУК Агинский театр «ДалиТЭ» имеет 4 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, МУК «Музей природы» имеет одно условие. По данному показателю учреждения получили **80** и **20** баллов из 100 возможных соответственно.

В таблице приведено наличие/отсутствие оборудования помещений организаций социальной, выявленных в результате очного посещения организаций:

⁵ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	МУК «Музей природы»
	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0	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);	0	0
	4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1	0
	5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	1	1
	6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1	0
	Всего (6)	4	1

Организация-оператор отмечает отсутствие во всех организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)⁶.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (Показатель 3.3.)

⁶ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» набрали соответственно **95** и **85** баллов из 100 возможных.

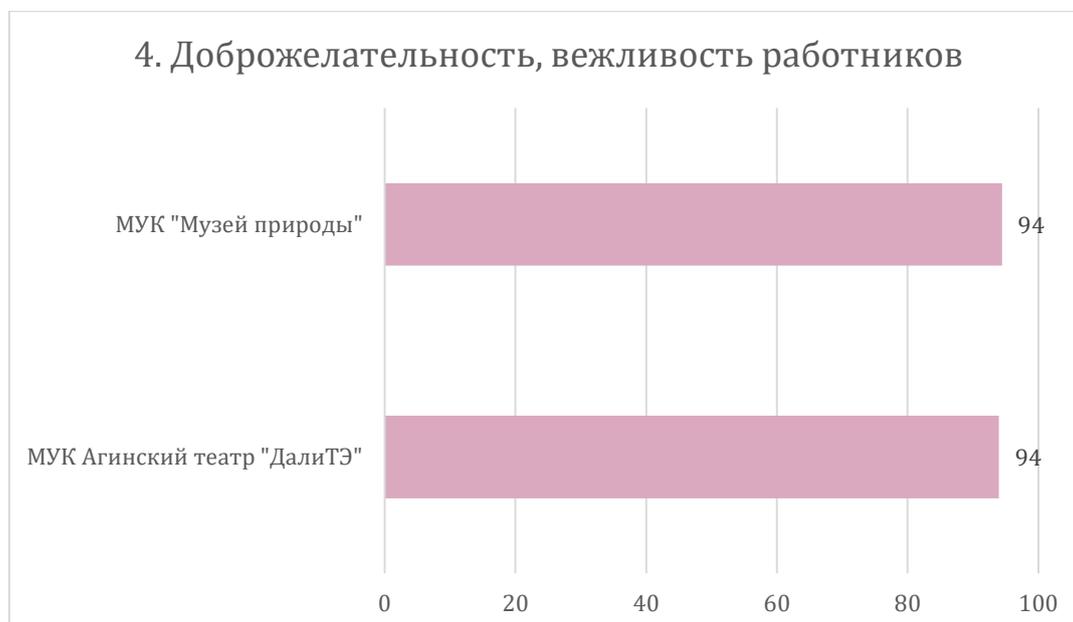
В таблице приведены значения по показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»:

Организация	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на вопрос 8 Анкеты	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	20	21	95
МУК «Музей природы»	11	13	85

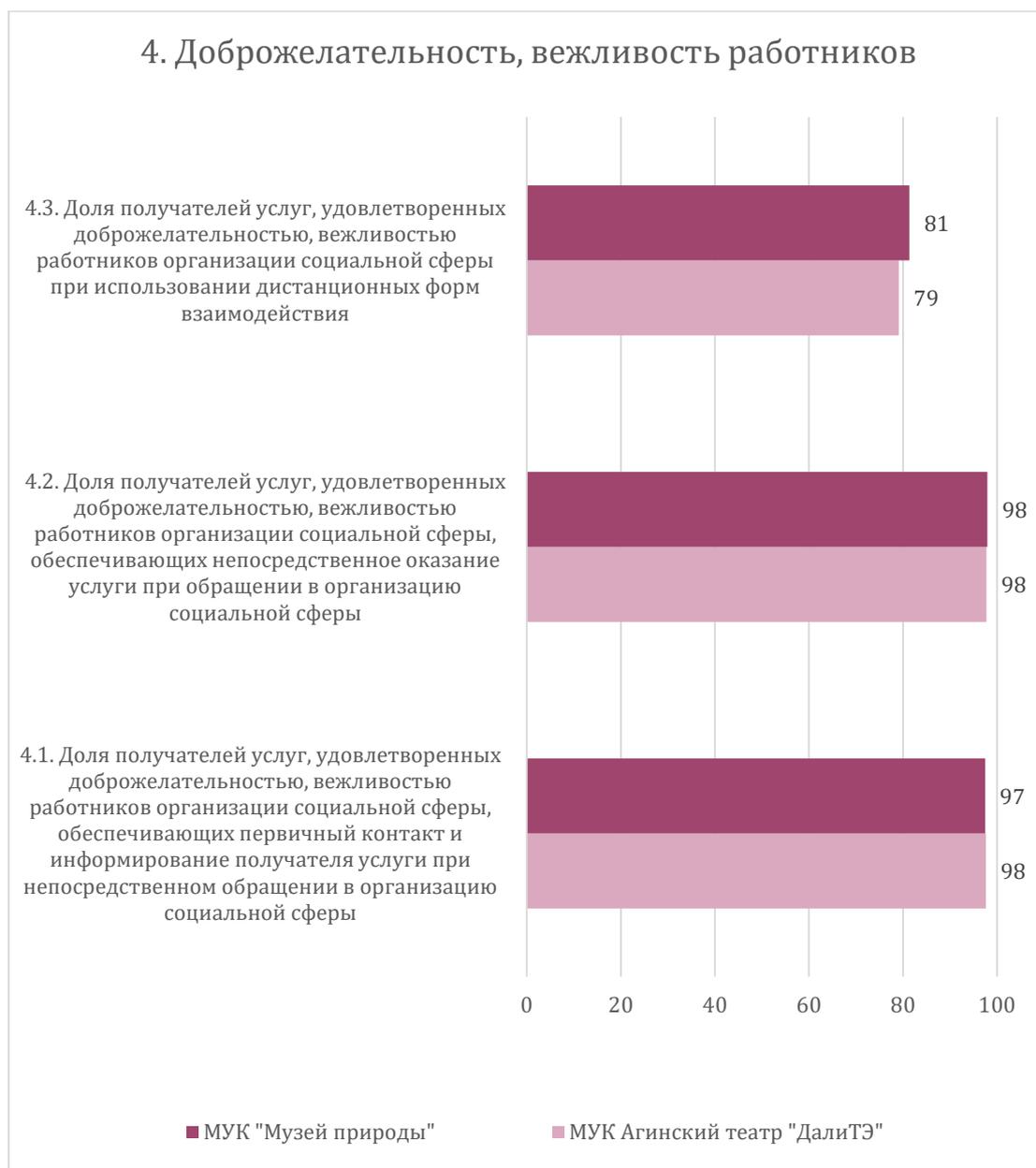
Д. Доброжелательность, вежливость работников организации (Критерий 4)

Значение оценки качества МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации» составило по **94** балла из 100 возможных.

В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».



В таблице приведены значения по показателям критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Организация	Число респондентов	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование	4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы	4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

		получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы					
		Число потребителей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников в организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	%	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	%
МУК Агинский театр «ДалиТЭ»	805	786	97,6	787	97,8	637	79,1
МУК «Музей природы»	633	617	97,5	620	97,9	515	81,4

- 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 (Показатель 4.1.)*

Потребители услуг 2 организаций (МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы») в целом удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги.

- 2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих*

Государственное учреждение
«Краевой центр оценки качества образования Забайкальского края»

непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (Показатель 4.2.)

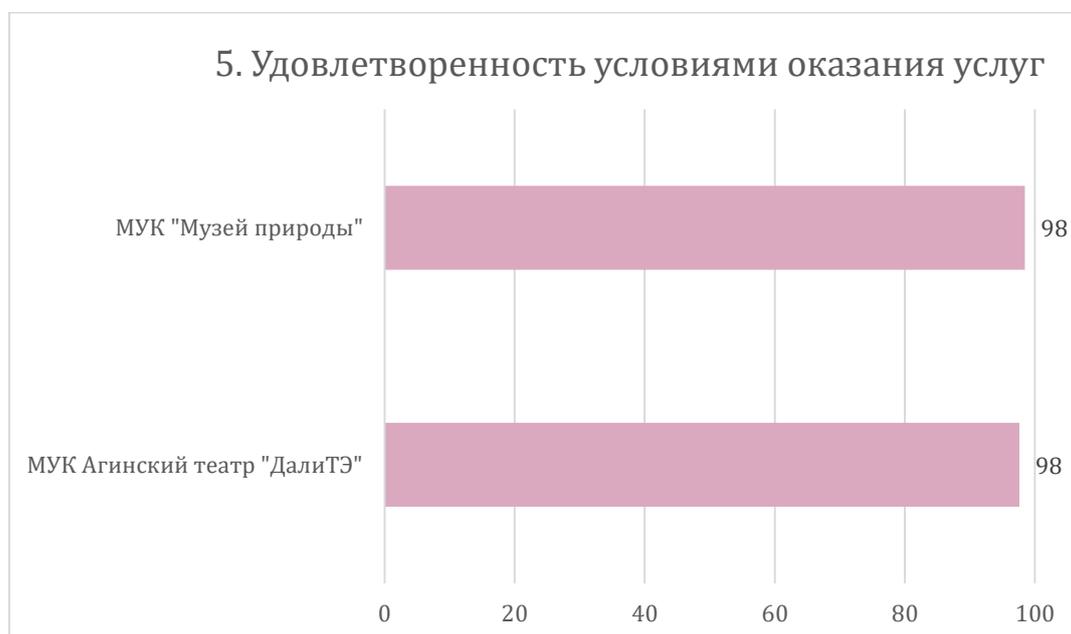
Потребители услуг МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы.

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

Потребители услуг МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия.

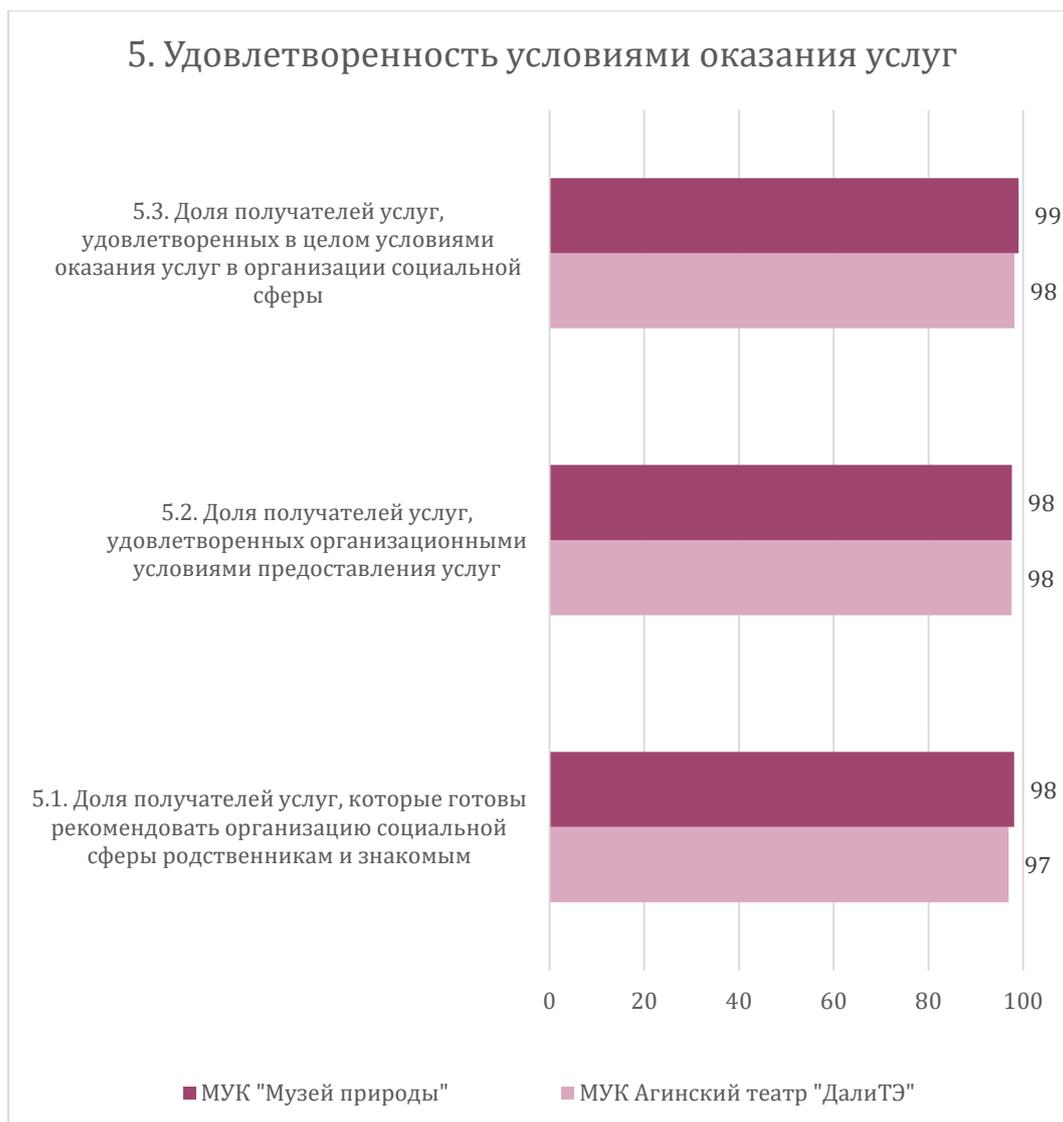
Е. Удовлетворенность условиями оказания услуг (Критерий 5)

Значение оценки качества МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составило **по 98** баллов из 100 возможных. Потребители услуг организаций удовлетворены условиями оказания услуг.



На диаграмме представлены значения по каждому показателю оценки (в баллах) по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (Показатель 5.1.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (Показатель 5.2.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы (Показатель 5.3.)

Результаты и выводы по данному критерию представлены в разделе 4 «Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, объем и параметры выборочной совокупности респондентов» Отчета о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг.

6. ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ В РАБОТЕ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, ВЫЯВЛЕННЫЕ В ХОДЕ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Организация-оператор в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»**, **МУК «Музей природы»** выявила следующие недостатки в работе организаций:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации.

В среднем объем информации, размещенный на стендах организаций культуры городского округа «Поселок Агинское», составляет **66,7%**. Стенд **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами, и размещенных на информационном стенде **100%**. Стенд **МУК «Музей природы»** содержит **33,3%** от необходимого объема.

На информационном стенде **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** размещено 9 единиц информации из 9⁷, размещение которых обязательно. На стенде отсутствуют:

На информационном стенде **МУК «Музей природы»** размещены 3 единицы информации из 9⁸, размещение которых обязательно. На стенде отсутствуют:

- 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;
- информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- режим, график работы организации культуры;
- виды предоставляемых услуг организацией культуры;

⁷ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

⁸ Детальное сравнение представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Открытость и доступность»)

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

- перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*;
- результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

В среднем объем информации, размещенный на сайтах организаций культуры городского округа «Поселок Агинское», составляет **83,3%**. На сайте **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** соотношение объема информации, установленного нормативными правовыми актами и размещенных на информационном сайте составляет **100%**, **МУК «Музей природы» - 66,7%**.

Организация-оператор отмечает на несоответствие информационных ресурсов **МУК «Музей природы»** требованиям нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Сайт **МУК «Музей природы»** не обеспечивает возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

В приложении 2 к Отчету (лист «Открытость и доступность информации») перечислены нарушения указанных выше нормативных актов по каждой организации культуры.

2. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

МУК «Музей природы» имеет 4 условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»** имеет 5 условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории.

Организация-оператор отмечает отсутствие в **МУК «Музей природы»** сменных кресел-колясок⁹.

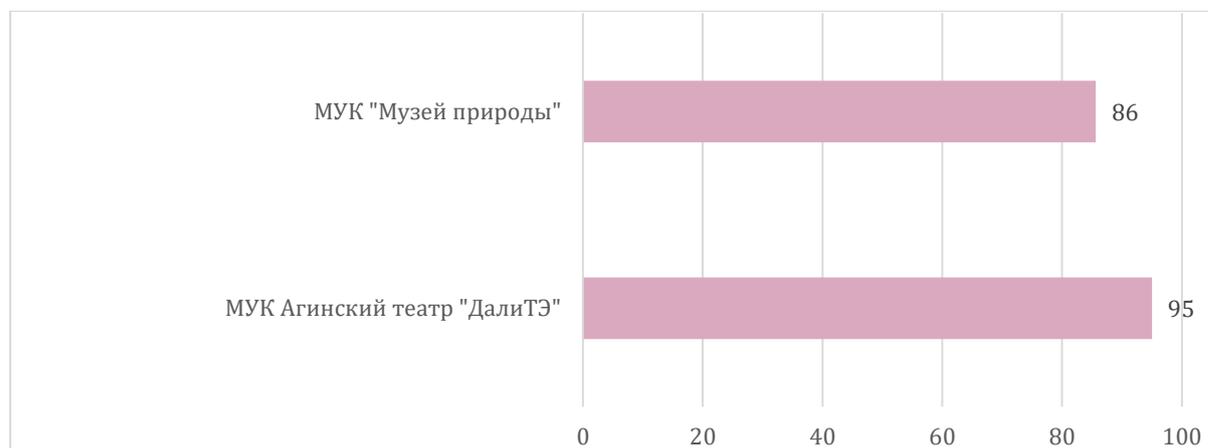
⁹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

МУК Агинский театр «ДалиТЭ» имеет 4 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, **МУК «Музей природы»** имеет одно условие. Организация-оператор отмечает отсутствие во всех организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)¹⁰.

7. ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ

Итоговое значение оценки качества в сфере культуры по муниципальному району «Поселок Агинское» составило **90** баллов при 100 возможных.

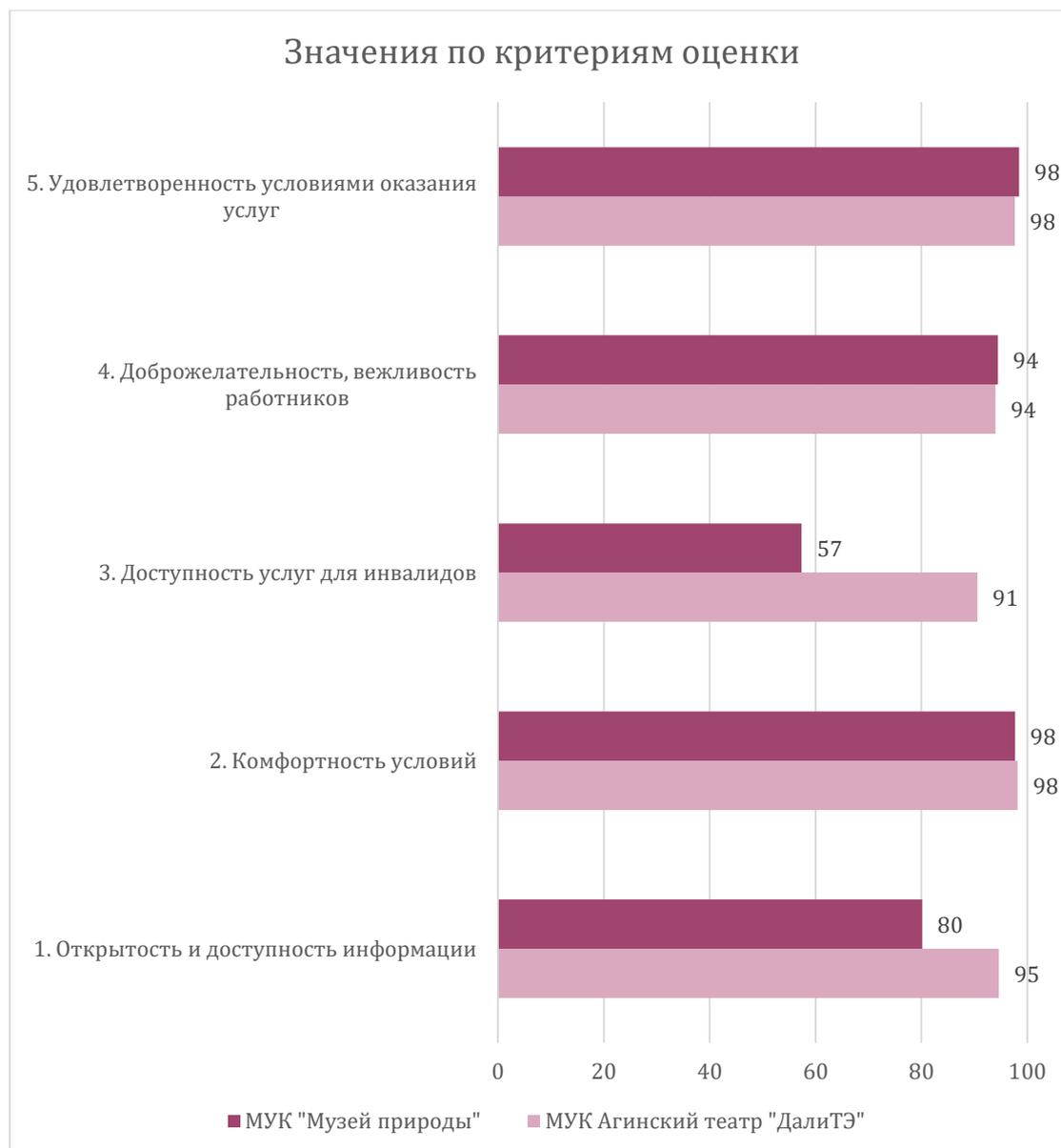
На диаграмме приведено итоговое значение независимой оценки качества условий оказания услуг **МУК Агинский театр «ДалиТЭ»**, **МУК «Музей природы»**:



На диаграмме представлены значения по каждому критерию оценки (в баллах), полученных в результате НОКУ в разрезе организаций, проходивших НОКУ в 2023 году:

¹⁰ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг



В целом потребители услуг организаций удовлетворены качеством их предоставления по трем критериям из пяти: по критериям «Комфортность условий», «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» и «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Организация-оператор отмечает на несоответствие информационных ресурсов МУК «Музей природы» требованиям нормативных документов в сфере культуры, касающиеся требования статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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», в части обеспечения информационной открытости деятельности организации.

Сайт МУК «Музей природы» не обеспечивает возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (гиперссылка на анкету для опроса граждан).

МУК «Музей природы» имеет 4 условия, обеспечивающие доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории, МУК Агинский театр «ДалиТЭ» имеет 5 условий, обеспечивающих доступность для инвалидов помещений организации и прилегающей к ней территории. Организация-оператор отмечает отсутствие в МУК «Музей природы» сменных кресел-колясок¹¹.

МУК Агинский театр «ДалиТЭ» имеет 4 условия, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, МУК «Музей природы» имеет одно условие. Организация-оператор отмечает отсутствие во всех организациях дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)¹².

В ходе анализа полученных результатов были разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организациями культуры городского округа «Поселок Агинское»:

1. директору МУК «Музей природы» привести в соответствие требованиям статьи 36.2. Федерального закона "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017), приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 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», стенд и официальный сайт организации;
2. учредителю МУК «Музей природы» обеспечить систематический контроль за размещением информации на общедоступных ресурсах организации, ее соответствие действующему законодательству;
3. учредителям МУК Агинский театр «ДалиТЭ», МУК «Музей природы» обеспечить условия для получения услуг инвалидами наравне с другими.

Информация о качестве условий оказания услуг организации, отчеты очной экспертизы, иллюстративный материал (графики, таблицы) о результатах независимой оценки качества услуг, фотографии, подтверждающие наличие условий оказания услуг, представлены в приложениях 2 к отчету.

¹¹ Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (лист «Доступность для инвалидов»)

¹² Детальное описание представлено в приложении 2 к Отчету о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг
