

# Отчёт по результатам работы

по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по заказу Администрации Федоровского сельского поселения Кимрского района Тверской области

подготовлено Маркетинговым агентством «Медиа-полюс»  
(ИП Мезенцев Фёдор Викторович)  
ОГРНИП 310532115900080  
ИНН 532102739189

28.11.2018г.

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» 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 № 3 от 25 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 у МБУК "Социально-культурный центр Федоровского сельского поселения" отсутствует сайт, а требования к информации, размещение которой обязательно на территории учреждения, исполнены на 67%. Так, на территории учреждения не размещён план финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информация о материально-техническом состоянии организации и планы по улучшению деятельности учреждения.

Так как у организации отсутствует сайт, пункт 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования

дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» не выполнен полностью.

Несмотря на отсутствие сайта организации, пользователи услуг в целом удовлетворены доступностью информации об учреждении на информационных стендах внутри помещений.

Учреждение получило высокие оценки пользователей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». На территории МБУК "Социально-культурный центр Федоровского сельского поселения" выполнены все требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Однако, отметим, что туалет в организации расположен отдельно на улице. Хотя, туалете присутствуют все необходимые предметы гигиены и вода.

Входная группа учреждения оборудована пандусом/подъемником, также присутствуют выделенные места для парковки автотранспорта инвалидов. На территории адаптированы дверные проемы для инвалидов, однако, отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и сменные кресла-каталки.

Отметим, что в МБУК "Социально-культурный центр Федоровского сельского поселения" не продублирована для инвалидов по слуху и зрению звуковая и зрительная информация, не продублированы надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля. Также, не предоставлена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В учреждении присутствует возможность предоставления услуги инвалидам в дистанционном режиме или на дому. Однако, пользователи-инвалиды, либо лица, их сопровождающие, в большинстве случаев не совсем удовлетворены существующими условиями в организации.

Несмотря на существующие недостатки, учреждение получило высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость

работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг». Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) относительно невелика и составила 78%.

С учётом вышеизложенного, предлагаем МБУК "Социально-культурный центр Федоровского сельского поселения" разработать сайт с учётом предъявляемых требований к информационному наполнению, а также уделить внимание исполнению требований к размещаемой информации на территории учреждения культуры. Учреждению необходимо усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов, в частности, организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет.

№	Наименование муниципального учреждения культуры – юридического лица	количество обработанных анкет
1	Муниципальное учреждение культуры «Социально-культурный центр Федоровского сельского поселения» 171533, Тверская область, Кимрский район д. Федоровка, ул. Центральная, д.10	150
<b>Итого:</b>	<b>1 организация культуры</b>	<b>150</b>

Мезенцев Фёдор Викторович \_\_\_\_\_

[media\\_res@mail.ru](mailto:media_res@mail.ru)  
+7 (960)203 51 94  
<http://media-polus.ru/>