

Отчёт по результатам выполнения работ

по организации независимой оценки
качества условий оказания услуг
муниципальными учреждениями
культуры Кимрского муниципального
округа Тверской области

подготовлено
Обществом с ограниченной ответственностью
«МАРКЕТИНГОВОЕ АГЕНТСТВО «МЕДИА-ПОЛЮС»
ОГРН 1215300000673
ИНН 5321205520
КПП 532101001

12.12.2024г.

Мезенцев Фёдор Викторович _____

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

Содержание:

- 1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.....3**
- 2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Кимрского муниципального округа.....14**

1. Описание методики проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полус» был изучен официальный сайт учреждения и информация на стендах в помещениях организации, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к муниципальному контракту №25/11-2024 от «25» ноября 2024 года.

Расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией в сфере культуры производился в следующем порядке.

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания (далее соответственно – показатели оценки качества, организации социальной сферы) рассчитывается в баллах. Максимально возможное значение каждого показателя оценки качества составляет 100 баллов.

1. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» ($P_{инф}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \quad (1.1)$$

где

$I_{\text{стенд}}$ - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - количество информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет» (далее – официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - количество информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

б) значение показателя оценки качества «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: абонентский номер телефона; адрес электронной почты; электронные сервисы (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иные); раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)» ($P_{\text{дист}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где:

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества ($P_{\text{дист}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «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» ($P_{\text{откр}_{\text{уд}}}$), определяется по формуле:

$$P_{\text{откр}_{\text{уд}}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \mathcal{C}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (1.3)$$

где

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\mathcal{C}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

2. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей

мебелью; наличие и понятность навигации в помещении организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность организации социальной сферы (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и др.); иные условия) ($P_{\text{комф.усл}}$) определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \quad (2.1)$$

где:

$T_{\text{комф}}$ – количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ – количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии пяти и более комфортных условий предоставления услуг показатель оценки качества ($P_{\text{комф.усл}}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Время ожидания предоставления услуги¹ (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации социальной сферы (консультацию), датой госпитализации (диагностического исследования), графиком прихода социального работника на дом и прочее)» ($P_{\text{ожид}}$) определяется:

в случае применения двух условий оценки качества (среднее время ожидания предоставления услуги и доля получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно) рассчитывается по формуле:

¹ Показатель не применяется для оценки организаций в сфере образования и культуры (статья 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статья 95.2. Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»).

$$П_{\text{ожид}} = (C_{\text{ожид}} + \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100) / 2, \quad (2.2)$$

где

$C_{\text{ожид}}$ – среднее время ожидания предоставления услуги, выраженное в баллах: превышает установленный срок ожидания², – 0 баллов; равен установленному сроку ожидания – 10 баллов; меньше установленного срока ожидания на 1 день (на 1 час) – 20 баллов; меньше на 2 дня (на 2 часа) – 40 баллов; меньше на 3 дня (на 3 часа) – 60 баллов; меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов);

$y_{\text{своевр}}$ - число получателей услуг, которым услуга предоставлена своевременно;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в случае применения только одного условия оценки качества, в расчете учитывается один из них:

$$П_{\text{ожид}} = C_{\text{ожид}}$$

или

$$П_{\text{ожид}} = \frac{y_{\text{своевр}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100;$$

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы» ($П^{\text{комф}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П^{\text{комф}}_{\text{уд}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \quad (2.3)$$

где

² В сфере охраны здоровья срок ожидания установлен в разделе VIII Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2018 год и на плановый период 2019-2020 годов, утвержденной постановлением Правительства Российской Федерации от 8 декабря 2017 г. № 1492.

$У_{комф}$ - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

3. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»:

а) значение показателя оценки качества «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений» ($П^{орг}_{дост}$) определяется по формуле:

$$П^{орг}_{дост} = Т^{орг}_{дост} \times С^{орг}_{дост}, \quad (3.1)$$

где:

$Т^{орг}_{дост}$ — количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие);

$С^{орг}_{дост}$ — количество условий доступности организации для инвалидов.

При наличии пяти и более условий доступности услуг для инвалидов показатель оценки качества ($П^{орг}_{дост}$) принимает значение 100 баллов;

б) значение показателя оценки качества «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая

работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» ($П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = Т_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times С_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \quad (3.2)$$

где:

$Т_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие);

$С_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

При наличии пяти и более условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, показатель оценки качества ($П_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$) принимает значение 100 баллов;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» ($П_{\text{уд}}^{\text{дост}}$) определяется по формуле:

$$П_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{У_{\text{дост}}}{Ч_{\text{инв}}} \right) \times 100, \quad (3.3)$$

где

$У_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

$Ч_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

4. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{перв.конт}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.1)$$

где

$y^{\text{перв.конт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы» ($\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.2)$$

где

$y^{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников

организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия» ($\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = \left(\frac{y^{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (4.3)$$

где

$y^{\text{вежл.дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

5. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

а) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» ($\Pi^{\text{реком}}$) определяется по формуле:

$$\Pi^{\text{реком}} = \left(\frac{y^{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \quad (5.1)$$

где

$y^{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

б) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» ($\Pi^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$) определяется по формуле:

$$П_{орг.усл}_{уд} = \left(\frac{У_{орг.усл}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.2)$$

где

$У_{орг.усл}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг;

в) значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» ($П_{уд}$) определяется по формуле:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \quad (5.3)$$

где

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

6. Показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы, рассчитываются:

по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества;

по муниципальному образованию в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности муниципальных организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания и иных организаций, расположенных на территориях соответствующих муниципальных образований и оказывающих услуги в указанных сферах за счет бюджетных ассигнований бюджетов муниципальных образований³, в отношении которых проведена независимая оценка качества;

³ В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», статьей 79.1 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», статьей 95.2 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации», статьей 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

по субъекту Российской Федерации в целом, а также по отраслям социальной сферы – по совокупности организаций в сферах культуры, охраны здоровья, образования и социального обслуживания, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, учредителями которых являются субъект Российской Федерации и муниципальные образования субъекта Российской Федерации, и иных организаций, оказывающих услуги в указанных сферах за счет соответствующих бюджетов бюджетной системы Российской Федерации⁴, в отношении которых проведена независимая оценка качества:

а) показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5, \quad (6)$$

где:

S_n – показатель оценки качества n-ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m-ый критерий оценки качества в n-ой организации⁴, рассчитываемая по формулам:

$$K_n^1 = (0,3 \times \Pi_{\text{инф}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{дист}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{откр.уд}}^n)$$

$$K_n^2 = (0,3 \times \Pi_{\text{комф.усл}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{ожид}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{комф.уд}}^n)$$

$$K_n^3 = (0,3 \times \Pi_{\text{н-орг.дост}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-услуг.дост}}^n + 0,3 \times \Pi_{\text{н-дост.уд}}^n)$$

$$K_n^4 = (0,4 \times \Pi_{\text{н-перв.конт.уд}}^n + 0,4 \times \Pi_{\text{н-оказ.услуг.уд}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-вежл.дист.уд}}^n)$$

$$K_n^5 = (0,3 \times \Pi_{\text{реком}}^n + 0,2 \times \Pi_{\text{н-орг.усл.уд}}^n + 0,5 \times \Pi_{\text{уд}}^n),$$

$\Pi_{\text{инф}}^n \dots \Pi_{\text{уд}}^n$ – показатели оценки качества, характеризующие общие критерии оценки качества в n-ой организации, рассчитанные по формулам, приведённым в пунктах 1 - 5.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов;

⁴ Для организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, значение критериев, по которым оценка не производится, рассчитывается по n-ой организации на основе измеряемых критериев по формуле: $K_n^{2,4,5} = (K_n^1 + K_n^3) / 2$.

2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальными учреждениями культуры Кимрского муниципального округа Тверской области

Результаты проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложениях 1-4 к настоящему отчёту.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что шесть из пятнадцати исследуемых учреждений не имеют собственного сайта. Требования к объёму размещаемой информации на сайтах выполнены оставшимися организациями практически в полном объёме. На сайтах только у трёх учреждений присутствуют все исследуемые каналы обратной связи. В остальных случаях (когда присутствовал сайт) отсутствовало 1-2 канала обратной связи. У семи организаций исполнены все требования к размещаемой информации на стендах внутри учреждений (Приложение 1). В остальных случаях были не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Пользователи услугами высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на сайтах (в тех случаях, когда сайт имеется) и информационных стендах внутри помещений. Уровень удовлетворённости пользователей данным показателем в среднем составляет не менее 77%.

Все учреждения получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Уровень удовлетворённости пользователей комфортностью условий оказания услуг в учреждениях культуры составил не менее 97%.

На территории двенадцати учреждений выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. В

остальных случаях отсутствовала возможность дистанционного бронирования услуги.

Организации имеют невысокие оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Как мы можем видеть из Приложения 2 к отчёту, два учреждения не исполнили ни одного требования п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учётом доступности для инвалидов», а шесть учреждений исполнили всего одно требование. Также, две организации не исполнили ни одного требования п. 3.2 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими», а ещё четыре – исполнили только одно требование.

Учреждения получили преимущественно невысокие оценки удовлетворённости от пользователей, имеющих инвалидность, или тех, кто сопровождает инвалидов (Приложение 3). Средний показатель удовлетворённости составил 56%.

Все изучаемые организации имеют высокие оценки за критерии «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг» (Приложение 3 и Приложение 4).

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов на территории организаций культуры Кимрского муниципального округа Тверской области. В большинстве организаций необходимо оборудовать специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, обустроить входные группы пандусом (либо разместить подъёмную платформу), приобрести сменные кресла-коляски и предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) возможность получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

Далее, приведена более подробная информация по каждой организации.

2.1 МУ «Кимрская библиотека»

Требования к информации на сайте выполнены полностью. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах размещено 100% требуемой информации.

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составляет 61%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

2.2 МБУК «Центральная библиотечная система»

Требования к информации на сайте и информационных досках выполнены практически полностью. В обоих случаях не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

На сайте представлены четыре канала обратной связи. Отсутствует раздел «вопрос-ответ».

Требования к показателям комфортности в организации выполнены в полном объёме.

В организации выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и два показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

В организации отсутствуют сменные кресла-коляски и не предусмотрены выделенные места для стоянки автотранспортных средств инвалидов. Также, инвалидам по слуху не предоставляются услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Отметим малую долю получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, которая составила 45%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

2.3 МАУК «Молодежный центр культуры и досуга "Современник»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

Обратим внимание, что в организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на существующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 53%.

С учётом вышеизложенного, отметим необходимость усиления работы по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получать услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.4 МУК «Дом культуры «40 лет Октября»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все изучаемые каналы обратной связи. На стендах внутри головной организации и филиалов размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено четыре показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 67%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость продолжить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.5 МБУК «Кимрская центральная клубная система»

Требования к информации на сайте выполнены организацией полностью. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 84%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также продублировать для инвалидов по

слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

2.6 МБУК "Центр художественного творчества"

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 69%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входные группы пандусами/подъёмными платформами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию (в том числе знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля).

2.7 МУК «Дом культуры «Центральный»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и четыре показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 76%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость улучшить работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.8 МБУК «Белогородский центр культуры и досуга»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Среди всех показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» не выполнено ни одного.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 62%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость разместить официальный сайт с сети Интернет, а также организации следует начать работу над доступной средой для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.9 МБУК «Маловасилевский культурно-досуговый центр»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Среди всех показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнен только один.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Отметим, что доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 16%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость разместить официальный сайт с сети Интернет, а также организации следует начать работу над доступной средой для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а

также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.10 МУК «Культурно-досуговый центр Ильинский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

В организации выполнено три показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и один показатель п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 50%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость разместить официальный сайт с сети Интернет, а также организации следует продолжить работу над доступной средой для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.11 МБУК «Культурно-досуговый центр Федоровский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 100%.

В организации выполнено два показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 72%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость разместить официальный сайт с сети Интернет, а также организации следует продолжить работу над доступной средой для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, а также предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

2.12 МБУК «Культурно-досуговый центр Неклюдовский»

У организации отсутствует официальный сайт. На стендах организации размещена практически вся требуемая информация. На стендах не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по

устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности в организации выполнены на 83%. У организации отсутствует возможность дистанционного бронирования услуги (в т.ч. по телефону и через сеть Интернет).

В организации выполнен только один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» и ни одного показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила достаточно высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 47%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость разместить официальный сайт с сети Интернет, а также организации следует начать работу над доступной средой для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

2.13 МБУК «Культурно-досуговый центр Устиновский»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 64%. На сайте представлены практически все каналы обратной связи. Не обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (отсутствует анкета для опроса граждан или гиперссылки на неё). На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и три показателя п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 56%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание на необходимость модернизировать сайт организации, наполнив необходимой информацией. Также, требуется провести работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, приобрести сменные кресла-коляски, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

2.14 МБУДО «Белгородская Детская школа искусств»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 100%. На сайте представлены все каналы обратной связи, за исключением раздела «вопрос-ответ». На стендах организации размещена вся требуемая информация.

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации выполнен всего один показатель п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов», и один показатель п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила всего 13%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание, что организации следует начать работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения в организации с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифло-сурдопереводчика).

2.15 МБУДО «Маловасилевская Детская школа искусств»

Требования к информации на сайте выполнены организацией на 92%. На сайте представлено три канала обратной связи. На стендах и сайте организации не представлены результаты независимой оценки качества условий оказания услуг и планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Требования к показателям комфортности выполнены полностью.

В организации не выполнено ни одного показателя п. 3.1. «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов». Из показателей п. 3.2. «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» выполнен только один.

Несмотря на присутствующие недостатки, организация получила высокие оценки пользователей услуг. Однако, доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, составила 67%.

С учётом вышеизложенного, обратим внимание, что организации следует начать работу по развитию доступной среды для инвалидов. В частности, необходимо оборудовать санитарно-гигиенические помещения с учётом потребностей инвалидов, оборудовать входную группу пандусами, а также продублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную

информацию и предоставить возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет по каждой организации приведено в Приложении 3.

Всего собрано анкет: 2 300 шт.

Генеральный директор

ООО «МА «МЕДИА-ПОЛЮС»

Мезенцев Фёдор Викторович _____

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>