**Отчёт по результатам работы**

по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по заказу Отдела культуры, молодежной политики и туризма администрации 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 № 1 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 на сайтах учреждений присутствует большая часть требуемой информации. Лучше всего информационно подготовлен сайт МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества Кимрского района», на котором размещено 95% требуемой информации. На остальных сайтах, как правило, отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, результаты предыдущих независимых оценок качества оказания услуг и планы по улучшению качества работы.

На территории организаций представлено значительно меньше информации, размещение которой обязательно, в соответствии с требованиями Министерства культуры РФ. Так, во всех организациях не размещён план финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, информация о материально-техническом состоянии организаций и планы по улучшению деятельности учреждений.

На сайтах изучаемых организаций, как правило, представлены только два канала обратной связи: посредством электронной почты, телефона, а также обеспечена техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг. Раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) отсутствует на всех изучаемых сайтах.

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

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

Отметим невысокие оценки всех организаций за критерий «Доступность услуг для инвалидов». Пункт 3.1 – «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» получил больше всех баллов в структуре оценки МБУК Кимрского района «Централизованная клубная система». Это единственное учреждение, где есть пандус/подъёмник, адаптированы дверные проёмы и присутствует альтернативная версия официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.

Обратим внимание, что во всех организациях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и сменные кресла-каталки.

Отметим, что в учреждениях 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, нигде не предоставлена возможность инвалидам по слуху (слуху и зрению) получить услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обратим внимание, что в МБУК «Районный Центр прикладного и художественного творчества Кимрского района Тверской области» присутствует возможность оказания помощи инвалидам работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование).

За исключением МБУК «Централизованная библиотечная система Кимрского района Тверской области», пользователи-инвалиды, либо лица, их сопровождающие, в большинстве случаев удовлетворены существующими условиями в организациях и положительно оценили созданные условия. Среди пользователей услуг МБУК «Централизованная библиотечная система Кимрского района Тверской области» оценка удовлетворённости существующими условиями крайне мала.

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

С учётом вышеизложенного, предлагаем уделить внимание исполнению требований к размещаемой информации на территории учреждений культуры и сайтов учреждений, а также усилить работу по развитию доступной среды для инвалидов, в частности, организовать специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов и пандусы, а также 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 бюджетное учреждение культуры Кимрского района «Централизованная клубная система»171521, Тверская область, Кимрский район, д. Титово, ул. Центральная, д.2а  | 150 |
| 2 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Центр прикладного и художественного творчества Кимрского района Тверской области»171531, Тверская область, Кимрский район, д. Малое Василево, ул. Мира, д.14 | 150 |
| 3 | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Кимрского района Тверской области»171524, Тверская область, Кимрский район, д. Малое Василево, Советская пл., д.4 | 150 |
| **Итого:** | **3 организации культуры** | **450** |

Мезенцев Фёдор Викторович \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

media\_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

http://media-polus.ru/