

## **Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района в 2020 году**

В соответствии с Федеральным законом № 256-ФЗ от 21.07.2014 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» в ноябре-декабре 2020 года проводилась независимая оценка качества оказания услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района.

Независимая оценка качества проводилась независимым оператором Общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» в отношении следующих общественных организаций Октябрьского района:

1. Октябрьская районная общественная организация ветеранов (пенсионеров) войны и труда;
2. Местная молодежная общественная организация добровольцев (волонтеров) Октябрьского района «Лидерский формат»;
3. Местная религиозная организация православный Приход храма праведного Симеона Верхотурского г.п. Приобье Октябрьского района Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Тюменской области Югорской Епархии Русской Православной Церкви (Московский Патриархат).

Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг утверждены Общественным Советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района (далее – Общественный Совет).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг общественными организациями проводились в соответствии с нормативно правовыми актами и осуществлялись по двум направлениям:

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах общественных организациях Октябрьского района).

Результаты изучения условий оказания услуг общественными организациями в сфере культуры, включают:

1. Изучение наличия общей информации на стендах организаций;
2. Изучение наличия общей информации об общественных организациях на официальных сайтах;
3. Наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
4. Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
5. Обеспечение доступности для инвалидов:
  - оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов;
  - обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Второе направление исследования, связанное с изучением мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг, основывается на анкетировании получателей услуг.

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

Независимая оценка качества в отношении учреждений проводится по следующим критериям оценки качества условий оказания услуг, установленным Федеральным законом № 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» (далее – Федеральный закон № 392-ФЗ):

- открытость и доступность информации об организации социальной сферы;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждений культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 261 анкета. Показатель оценки качества по организации, в отношении которой проведена независимая оценка качества имеет максимальное значение 100



По итогам проведения независимой оценки качества Общественным Советом даны следующие рекомендации по повышению эффективности работы общественных организаций, прошедших независимую оценку качества:

- сделать более доступным сайт организаций.
- проанализировать возможность совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, помещений.
- работа с персоналом.

По итогам проведения независимой оценки качества отделом культуры и туризма администрации Октябрьского района издан приказ от 24.12.2020 № 247/1-од «О рассмотрении итогов проведения независимой оценки качества условий оказания

услуг общественными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района в 2020 году».

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 98,4 из 100 максимально возможных и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,5. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Комфортность условий предоставления услуг» – 96,3.

Меньше процент по показателю: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94,1.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 58,9.

Среднее значение суммы баллов по всем общественным организациям – 88,9 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 88,9 % удовлетворённости получателей услуг общественных организаций.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, организации смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.