

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации о качестве
условий оказания услуг

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Тульский историко-архитектурный музей»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального бюджетного учреждения культуры «Тульский историко-архитектурный музей», включая обособленные структурные подразделения организации: «Усадьба А.С. Хомякова», «Музей обороны Тулы».

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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»;
- приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций (www.tiam-tula.ru), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 150 респондентов, в том числе 56 мужчин и 94 женщин в следующих возрастных категориях:

- До 25 лет – 84 чел. – 56,3 %
- 26 – 40 лет – 38 чел. – 25 %
- 41 – 60 лет – 19 чел. – 12,5 %
- Старше 60 лет – 9 чел. – 6,3 %.

Лица с ограниченными возможностями здоровья в опросе участие не принимали.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 84 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 94,4 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,3 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 30 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,3 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

1. Недостаточный уровень открытости и доступности информации об организации культуры.
2. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов.
3. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. **«Открытость и доступность информации об организации культуры».** Фактическая оценка по данному критерию составила 94,4 балла из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Информация о деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Однако информация о деятельности организации на сайте размещена не в полном объеме.

На главной странице на официальном сайте организации отсутствует полное название музея, краткое название - не соответствует уставу; также отсутствует: информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры; в разделе «Независимая оценка качества услуг»: информация о результатах независимой оценки и план по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки за предыдущий период; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

На сайте bus.gov.ru отсутствует: решение учредителя о создании муниципального учреждения; положения о филиалах.

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона;
- 2) Адрес электронной почты;
- 3) Электронные сервисы:
 - «Купить билет»;
 - «Обращение в электронную приемную»;
 - «Аудиогид по маршруту автобуса № 3»;
 - «Опросы»;
- 4) Иные способы взаимодействия:
 - группы в соц.сетях (Одноклассники, ВКонтакте, Facebook, Твиттер, Instagram);
 - Видео-сюжеты на You Tube о деятельности организации.

Проведение оператором «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации.

При проведении опроса выявлено следующее.

Из 150 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях 82 человека, пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности 44 человека, и показали удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации культуры 100% и 97,9% соответственно.

Предложения: на сайте организации и сайте bus.gov.ru разместить недостающую информацию:

1. На официальном сайте организации:

На главной странице полное и краткое название организации в соответствии с уставом; информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры; в разделе «Независимая оценка качества услуг»: информацию о результатах независимой оценки и план по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки за предыдущий период; обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией.

2. На сайте bus.gov.ru: решение учредителя о создании муниципального учреждения; положения о филиалах.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 98,3 баллов из 100 возможных.

При проведении выездов оператором на место выявлено следующее.

В помещениях чисто и уютно, выполняются следующие условия предоставления услуг:

- 1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные

соответствующей мебелью;

2) Понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений:

- в головном учреждении организации и филиале «Музей обороны Тулы» санитарно-гигиенические помещения внутри зданий;

- в филиале «Усадьба А.С. Хомякова» туалет отсутствует - здание является памятником истории и культуры федерального значения;

5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеются гигиенические средства);

6) Транспортная доступность:

- возможность доехать до всех структурных подразделений организации на общественном транспорте обеспечена полностью;

- наличие парковки обеспечена в отношении головного учреждения организации и филиала «Музей обороны Тулы» (расположение музеев не позволяет организовать парковку транспортных средств в непосредственной близости к зданиям, в «шаговой доступности» располагаются муниципальные парковки для автотранспортных средств); на прилегающей к филиалу «Усадьба А.С. Хомякова» территории отсутствует парковка - территория является федеральной собственностью);

7) Доступность записи на получение услуги (имеется возможность записаться на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении).

При посещении организации выявлены следующие недостатки. Здание филиала «Усадьба А.С. Хомякова» требует капитального ремонта (со стен фасада здания отходит краска, потолок имеет следы протечки воды, пол в выставочных помещениях при ходьбе продавливается, от влажности обои отходят от стены и т.д.). В филиале «Усадьба А.С. Хомякова» не осуществляется охрана помещения в ночное время. Отсутствует договор на охрану объекта с Росгвардией, не установлена сигнализация, не ведется видео-наблюдение. Имеется теоретическая возможность проникновения в помещение музея со стороны жилых помещений здания усадьбы (в настоящее время в усадьбе проживают несколько семей).

При проведении опроса выявлено следующее. Из 150 опрошенных респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг 96,7%. В ходе опроса от респондентов поступили предложения: организовать больше сидячих мест в лектории МБУК ТИАМ.

Предложения: 1) Рассмотреть предложение поступившие от респондентов по вопросу повышения комфортности условий предоставления услуг; 2) В филиале «Усадьба А.С. Хомякова»: предусмотреть возможность проведения ремонтных работ; предусмотреть мероприятия по организации охраны музея.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 30 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Организацией выполняются следующие условия предоставления услуг для инвалидов:

1) Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;

2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;

3) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме.

4) Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (в «шаговой доступности» от головного учреждения организации и филиала «Музей обороны Тулы» располагаются муниципальные стоянки с выделенными местами для инвалидов, филиал «Усадьба А.С. Хомякова» не обеспечен парковкой для автотранспортных средств);

Отсутствуют:

- оборудованные пандусами входные группы и адаптированные поручни, расширенные дверные проемы; - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения (здания организации являются памятниками архитектуры в связи с этим внутренняя и внешняя перепланировка невозможна); - 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); - сменные кресла-коляски.

Лица с ограниченными возможностями здоровья в опросе участие не принимали.

Предложения: провести опрос среди данной категории получателей услуг о необходимости дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 97,3 баллов из 100 возможных. При проведении опроса респондентами были высказаны пожелания:

1) МБУК «ТИАМ»:

- разместить более объемную и эстетически привлекательную информационно-рекламную вывеску;

2) Филиал «Музей обороны Тулы»:

- в выставочном пространстве показывать больше экспонатов;

- рассмотреть возможность переноса музея в г. Тулу;

1) Филиал «Усадьба А.С. Хомякова»:

-проводить большее количество моно-спектаклей с приглашением актёров из местных театров.

Предложения: рассмотреть предложения, поступившее от респондентов по вопросу повышения качества условий оказания услуг.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (к)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1	Наименование организации культуры – юридического лица	V
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры	V
		3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации	V
		4	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	V
		5	Режим, график работы организации культуры	V
		6	Контактные телефоны	V
		7	Адрес электронной почты	V
		8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
		9	Информация о планируемых мероприятиях	V
		10	План эвакуации	V
1.2	Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и	1	Полное наименование организации культуры	0
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0
		3	Почтовый адрес организации культуры	V
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	V
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (к)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта - 0
	требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	V
		7	Режим, график работы организации культуры	V
		8	Контактные телефоны	V
		9	Адрес электронной почты	V
		10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	V
		11	Сведения о видах предоставляемых услуг	V
		12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	V
		13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
		14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	V
		15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	- (не осуществляет)
		17	Информация о планируемых мероприятиях	V
		18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	V
		19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
		20	План по улучшению качества работы организации	0

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	76	82	92,7
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	44	44	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	145	150	96,7
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	0	0	0
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	145	145	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	150	150	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	41	41	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.)	137	148	92,6
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	145	148	98
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	147	150	99,3

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация
«Тульский университет (ТИЭИ)»



Е.Б. Карпов

Заключение по результатам наблюдения, контрольной закупки, посещения
муниципального бюджетного учреждения культуры «Тульский историко-архитектурный музей» (далее - МБУК «ТИАМ»)

№ п/п	Показатель	Наличие/ отсутствие (да/нет, частично)	Примечание (количество единиц, краткое описание состояния обследуемых объектов)
1.	Результат «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия (использование электронных сервисов сайта)	Да	Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации муниципальным бюджетным учреждением культуры «Тульский историко-архитектурный музей»
2.	Количество обособленных структурных подразделений (филиалов) в составе организации (включая основную юридический адрес)	2	Филиалы МБУК «ТИАМ»: - «Усадьба А.С. Хомякова»; - «Музей обороны Тулы»
3.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	Да	
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;	Да	Выездная проверка показала, что все учреждения культуры, входящие в МБУК ТИАМ, имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение (пуфики, скамьи, стулья) зоны отдыха разное, в зависимости от размера учреждений культуры
	- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;	Частично	В процессе независимой оценки были выявлены следующие недостатки в навигации: - в музее обороны Тулы отсутствовала табличка на двери санузла; - в музее «Усадьба А.С. Хомякова» отсутствовала нумерация на служебных помещениях, ряд служебных помещений не имели табличек. Все вышеперечисленные недостатки были устранены в ходе выездной проверки.
	- наличие и доступность питьевой воды;	Да	В помещении МБУК ТИАМ и его филиалов имеется в наличии питьевая вода и одноразовые стаканы для посетителей.
	- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	Частично	В МБУК ТИАМ санитарно-гигиенические помещения внутри здания. Санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства. В музее обороны Тулы санузел один для разнополых посетителей (помещение музея не позволяет выделить площадь для установки дополнительного санузла). Санузел исправен. В туалете имеется гигиенические средства. В музее «Усадьба А.С. Хомякова» туалет отсутствует. Здание музея является федеральной собственностью (в

			бездомном использовании музея 329 кв.м.). Здание музея является памятником истории и культуры федерального значения. Прилегающая территория к музею является федеральной собственностью.	
	- санитарное состояние помещений организации социальной сферы;		Помещения МБУК ТИАМ и его филиалов имеют хорошее санитарное состояние	
	- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);	Частично	Транспортная доступность МБУК ТИАМ хорошая. Расположение объекта не позволяет организовать парковку транспортных средств возле музея. В «шаговой доступности» от изучаемого объекта находятся муниципальные парковки для автотранспортных средств. Музей обороны Тулы территориально располагается в п. Ленинский. Проезд до музея возможен из г. Тулы на рейсовых автобусах и маршрутных такси. Время в пути от 25 минут до 60 минут. Музей не располагает парковкой для автотранспорта. Муниципальная парковка располагается в «шаговой доступности». Удаленность музея от Тулы негативно сказывается на количестве посещений учреждения культуры школьниками и учащейся молодежью.	
	- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации социальной сферы);	Да	Музей «Усадьба А.С. Хомякова» территориально располагается в п. Хомяково. Проезд до музея возможен из г. Тулы на рейсовых автобусах Тула – Ревякино. Возле музея отсутствует парковка автотранспорта. Территория вокруг Усадьбы является федеральной собственностью.	
4.	Доступность услуг для инвалидов:			
4.1	Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) зданий организации, в том числе:	Нет		Во всех рассматриваемых учреждениях культуры отсутствуют пандусы. - МБУК ТИАМ располагается в здании, которое признано памятником истории и культуры регионального значения; - музей «Усадьба А.С. Хомякова» располагается в здании, которое является памятником истории и культуры федерального значения.
	- количество оборудованных (в случае расположения 2-х или	-		

	несколько структурных подразделений в одном здании считать как одно)			В музее обороны Тулы установка пандуса не требуется (низкий порог)
	- пандус не требуется (низкий порог)	-		
	- пандус установить не возможно по техническим причинам	Да		
4.2	Количество структурных подразделений, имеющих: - выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов (на общей стоянке места со специальными знаками)			Все рассматриваемые учреждения культуры не имеют собственных стоянок автотранспортных средств. Организация парковки автотранспорта осуществляется на муниципальных стоянках в «шаговой доступности» от МБУК ТИАМ и музея обороны Тулы. Муниципальные стоянки имеют выделенные места для инвалидов. На автостоянке возле музея «Усадьба А.С. Хомякова» отсутствуют выделенные места для автотранспортных средств инвалидов
	- адаптированные поручни, расширенные дверные проемы	-		
	- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения	Нет		
	- работников, прошедших необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории			Методист МБУК ТИАМ прошел в 2018 году повышение квалификации по курсу «Организация туристического обслуживания людей с ограниченными возможностями здоровья»

ПОДПИСИ СТОРОН:

Организация культуры

Оператор

Н.А. Смирнова
и другие лица, участвующие в работе

ЧОО ВО – Ассоциация «Тульский университет (ТИЭИ)»
(наименование)

Проректор по РР и ИД В.А. Лариков
(должность, ФИО)

В.А. Лариков
(должность, ФИО)



[Signature]
(дата, подпись)