



**Управление культуры
администрации
муниципального
образования
город Краснодар**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального
образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в
соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении
которых проводится независимая оценка

г. Краснодар, 2019

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального
образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в
соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки
качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении
которых проводится независимая оценка

г. Краснодар

20 августа 2019г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, именуемый в дальнейшем «Муниципальный заказчик», в лице начальника управления Лукинской Ирины Владимировны, действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта от 11.07.2019г. № 17 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, находящимися в ведении управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с начальником управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар и Председателем общественного Совета по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Краснодар согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком 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, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 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» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного»
- **Юридический адрес организации:** г. Краснодар, пос. Белозерный, 25
- **Адрес электронной почты:** sdk-pb@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <https://sdk-pb.kulturu.ru/>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 14.07.2019 по 17.08.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 15.08.2019 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 22.07.2019 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:**

| № п/п | Населенный пункт/городской округ | Наименование организации культуры | Объем выборочной совокупности респондентов |
|-------|---|--|--|
| 1 | Муниципальное образование город Краснодар | Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» | 41 |

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 28,5 балла, в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации – 9,00 балла;

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 10,00 балла.

1.2. По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,
- электронной почты,
- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
- обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 30,00 балла.

1.3. По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение (с учетом значимости показателя 40%) – 35,1.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на стендах, опрошен 41 респондент. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации – 39 чел., что составляет 95,1% от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошен 41 респондент. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 33 чел., что составляет 80,5 % от числа респондентов.

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 93,6 балла
(при максимальном значении показателя – 100,00 балла)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

| | | | |
|--|---|---|------|
| 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 93,6 |
| | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней | фактическое значение показателя | 95 |
| | | Коэффициент значимости | 0,3 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 28,5 |
| | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | фактическое значение показателя | 100 |
| | | Коэффициент значимости | 0,3 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 30,0 |
| | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | фактическое значение показателя | 87,8 |
| | | Коэффициент значимости | 0,4 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 35,1 |

Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 50%) – 50,00 балла.

2.2. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 31 получатель услуг удовлетворен комфортностью предоставления услуг организацией, что составляет 75,61 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости 50% это составляет – 37,8 балла.

Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 87,8 балла (при максимальном значении показателя – 100 балла)

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

| | | | |
|---|---|---|-------|
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 87,8 |
| | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг | фактическое значение показателя | 100 |
| | | Коэффициент значимости | 0,5 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 50 |
| | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | фактическое значение показателя | 75,61 |
| | | Коэффициент значимости | 0,5 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 37,80 |

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 0 балла (при максимальном значении показателя – 100 балла).

В организации отсутствуют все выше указанные показатели, характеризующие оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов.

3.2. По показателям, характеризующим обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (с учетом значимости показателя 40%) – 24,00 балла.

В организации отсутствуют показатели, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими: 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).

3.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 3 (трех) респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 2 (два) получателя услуг, удовлетворены доступностью предоставления услуг организацией для инвалидов, что составляет – 67 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 30% – 30,00 балла.

Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – 44,00 балла (при максимальном значении 100,00 балла)

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

| | | | |
|---|---|---|------|
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 44,0 |
| | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | фактическое значение показателя | 0 |
| | | Коэффициент значимости | 0,3 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 0 |
| | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | фактическое значение показателя | 60 |
| | | Коэффициент значимости | 0,4 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 24 |
| | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | фактическое значение показателя | 67 |
| | | Коэффициент значимости | 0,3 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 20,0 |

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. По показателям, характеризующим долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 34 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет 82,9 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 40% – 33,16 балла.

4.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 39 получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, что составляет 95,1 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 40% составляет 38,04 балла.

4.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по

электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 25 – использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, что составляет 61 % от общего числа респондентов.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 20% – 12,20 балла.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – 83,4 балла
(при максимальном значении 100,00 балла)**

| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 83,40 | |
|--|---|---|-------|
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию | фактическое значение показателя | 82,9 |
| | | Коэффициент значимости | 0,4 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 33,16 |
| | 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | фактическое значение показателя | 95,1 |
| | | Коэффициент значимости | 0,4 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 38,04 |
| | 4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | фактическое значение показателя | 61 |
| | | Коэффициент значимости | 0,2 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 12,20 |

Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 39 получателей услуг готовы рекомендовать организацию для получения услуги, что составляет 95,1 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 30%, составляет 28,53 балла.

5.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, проведено социологическое исследование среди 41 респондента, из которых 39 получателей услуг удовлетворены графиком работы организации, что составляет 95,1%

респондентов. Итоговое значение показателя учетом его значимости 20% составляет 19,02 балла.

5.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организации, проведено социологическое исследование среди 41 респондентов, из которых 39 получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг организацией, что составляет 95,1 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 50% составляет 47,55 балла.

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 95,1 балла (при максимальном значении 100,00 балла)

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

| Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | | 95,10 | |
|--|--|---|-------|
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 95,1 |
| | | Коэффициент значимости | 0,3 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 28,53 |
| | 5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 95,1 |
| | | Коэффициент значимости | 0,2 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 19,02 |
| | 5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | фактическое значение показателя | 95,1 |
| | | Коэффициент значимости | 0,5 |
| | | Значение с учетом коэффициента значимости | 47,55 |

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Увеличить количество мероприятий.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский дом культуры посёлка Белозёрного» составило 80,8 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

Таблица № 1

| | | |
|---|---|---------------------------|
| наименование организации/структурного подразделения | | МБУК СДК п. Белозерный |
| Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6 | | 80,8 |
| 1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | 93,6 |
| | 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней | 28,5 |
| | 1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | 30,0 |
| | 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 35,1 |
| 2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | 87,8 |
| | 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг | 50 |
| | 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 37,80 |
| 3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | 44,0 |
| | 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 0 |
| | 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 24 |
| | 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 20,0 |
| 4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | 83,40 |
| | 4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию | 33,16 |
| | 4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 38,04 |
| | 4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) | 12,20 |
| 5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей | 95,10 |
| | 5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 28,53 |
| | 5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 19,02 |
| | 5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 47,55 |

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в общественный Совет по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры муниципального образования город Краснодар для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова