Приложение
к сводному аналитическому отчёту
о независимой оценке
качества условий оказания услуг
организациями культуры
Приморско-Ахтарского района
Краснодарского края

Директору
МКУК "Бородинская ПБ"
Е.П. Судаковой

Ракурс
УЧЕБНО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "БОРОДИНСКАЯ ПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА"

2023 ГОД
Г. КРАСНОДАР

Критерии независимой оценки

Мероприятия по сбору, обработке, анализу и интерпретации данных, подготовка отчета выполнялись специалистами организации-оператора ООО «Учебно-консультационный центр «Ракурс» на основании контракта № 17-23/НОК от 20.07.2023г., заключённого между организацией-оператором и Администрацией Бородинского сельского поселения Приморско-Ахтарского района. Процедура сбора информации проводилась с 20 июля по 15 сентября 2023 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Приморско-Ахтарского района Краснодарского края.

Независимая оценка качества (далее НОК) проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1):

Таблица 1

№ п/п	Критерий
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры
2.	Комфортность условий предоставления услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчёте о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Приморско-Ахтарского района Краснодарского края.

Анализ значений исследуемых общих критериев и показателей

Специалисты организации-оператора оценивали соответствие размещённой на стендах в помещении(ях) организации информации требованиям нормативно-правовых актов, а также комфортность предоставления услуг, доступность услуг для инвалидов с формированием фотоотчётов и заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. Минимальный объём выборочной совокупности установлен в соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Общее число получателей услуг МКУК "Бородинская ПБ" за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 928 человек(а), минимальное число респондентов 50 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 53 человек(а), что составляет 5,71 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МКУК "Бородинская ПБ" составляет 48,2 лет, 69 % прошедших анкетирование женщины, 31 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МКУК "Бородинская ПБ" по адресу borbiblio.prosvet-edu.ru.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МКУК "Бородинская ПБ" составляет 95,06 балла(ов) и соответствует 1 месту в рейтинге из 16 организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК.

В таблице 2 представлены количественные результаты независимой оценки в разрезе показателей и критериев с указанием коэффициентов значимости, средних значений по муниципалитету, рейтингов организации по каждому критерию внутри муниципалитета.

Таблица 2

Критерии и показатели *оценки качества условий оказания услуг организациями культуры*

Критерий 1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	**Показатели оценки качества**	**Количество**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	**Значи-мость**
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		91	86,63	100	30 %
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	8 ед. инф. из 8				
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	9 ед. инф. из 11				
1.2.	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 получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	4 спос.	100	93,13	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».		100	99,69	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	53 респ. из 53				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	53 респ. из 53				
ИТОГО по критерию 1		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		4 из 16	**97,3**	**93,8**	**100**	
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	**Показатели оценки качества**	**Количество**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	**Значимость**
2.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).	5 усл.	100	97,5	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,25	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1-8 из 16	**100**	**98,38**	**100**	

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	**Показатели оценки качества**	**Количество**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	**Значи-мость**
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	4 усл.	80	56,25	100	30 %
3.2.	Обеспечение в организации 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 в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.	3 усл.	60	47,5	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	4 респ. из 4	100	91,25	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		2-4 из 16	**78**	**63,25**	**100**	

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	**Показатели оценки качества**	**Количество**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	**Значи-мость**
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,82	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,75	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	51 респ. из 51	100	99,75	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1-10 из 16	**100**	**99,78**	**100**	
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	**Показатели оценки качества**	**Количество**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	**Значи-мость**
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,57	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,57	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	53 респ. из 53	100	99,5	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1-9 из 16	**100**	**99,54**	**100**	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1 из 16	**95,06**	**90,95**	**100**	

Замечания к качеству условий оказания услуг, выявленные по результатам сбора и обобщения информации

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, показал, что на сайте не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая информация (документы) и/или не предусмотрены сервисы:

- информация о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Исследование комфортности условий предоставления услуг организацией культуры выявило частичное (полное) отсутствие условий:

- не обеспечена навигация внутри организации культуры.

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

На официальном сайте организации разместить следующую информацию (документы), предусмотреть работающие сервисы:

- информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

Предложения получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг в организации:

- улучшить материально-техническую базу;
- регулярно обновлять книжный фонд.