

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



Директору
МКУ СДК ст.Бородинской
М.П. Коваленко

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

**Муниципальное казенное учреждение "Сельский Дом культуры станицы Бородинской"
Приморско-Ахтарского района Краснодарского края**

2020 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 муниципального контракта 46-20/НОК от 21.10.2020г., заключённого между организацией-оператором и Администрацией Бородинского сельского поселения Приморско-Ахтарского района. Процедура сбора информации проводилась с 21 октября по 26 ноября 2020 г. в дистанционном режиме.

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	Коэффициент значимости критерия
1.	Открытость и доступность информации об организации	20%
2.	Комфортность условий предоставления услуг	20%
3.	Доступность услуг для инвалидов	15%
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации	15%
5.	Удовлетворённость условиями оказания услуг	30%

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 на основании представленных МКУ СДК ст.Бородинской фотоотчётов с заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры НОК был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. На основании письма Минтруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а также с учётом эпидемиологической обстановки объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 10 % от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 12910 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 621 человек(а), что составляет 4,81 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МКУ СДК ст.Бородинской составляет 39,9 лет, 71 % прошедших анкетирование женщины, 29 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МКУ СДК ст.Бородинской по адресу borsd.kulturu.ru.

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	Значимость
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	4,5 ед. инф. из 9	56	49,34	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	5,5 ед. инф. из 9				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); - иного дистанционного способа взаимодействия.	5 спос.	100	68,89	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		100	88,62	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	619 респ. из 620				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	579 респ. из 579				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету 5 из 16	Фактический балл 86,8	Средний балл по муниципалитету 70,92	Макс. балл 100	Значимость 20 %
Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации; - транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки). - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).	3 усл.	60	78,89	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	615 респ. из 621	99	97,5	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету 5 из 9	Фактический балл 79,5	Средний балл по муниципалитету 88,2	Макс. балл 100	Значимость 20 %

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
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.	3 усл.	60	33,34	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	30	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	45 респ. из 48	94	95,34	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		2 из 16	70,2	50,6	100	15 %

Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
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).	620 респ. из 621	100	99,34	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).	620 респ. из 621	100	99,5	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	610 респ. из 610	100	99,56	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		1 из 7	100	99,45	100	15 %
Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ						
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
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).	621 респ. из 621	100	99,12	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	619 респ. из 621	100	99,23	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	620 респ. из 621	100	99,28	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		1 из 10	100	99,22	100	30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		4 из 18	88,79	84,1	100	

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:

1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.
2. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:
 - информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 - копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы;
 - информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
 - информацию о сроках проведения НОК;
 - информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
 - информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков.
3. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
 - информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
 - информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
 - информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
 - информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
 - информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков;

- раздел "Часто задаваемые вопросы".

4. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- доступность питьевой воды;
- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- 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).

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

- сделать капитальный ремонт здания;
- улучшить материально-техническую базу;
- обновить музыкальную и световую аппаратуру;
- провести интернет и сделать общедоступным WiFi;
- проводить больше кружков для детей;
- установить аппарат для приготовления кофе;
- обновить сценические костюмы;
- оборудовать комфортную зону ожидания;
- возобновить работу кинозала;

- закупить компьютеры.