

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



Директору МКУК
«Ольгинская ПБ»
Е.К. Погореловой

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 культуры «Ольгинская поселенческая
библиотека»**

**Приморско-Ахтарского района
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 49-20/НОК от 21.10.2020г., заключённого между организацией-оператором и Администрацией Ольгинского 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/	Критерий	Коэффициент значимости
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 МКУК «Ольгинская ПБ» 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 объёма генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 2678 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 469 человек(а), что составляет 17,51 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МКУК «Ольгинская ПБ» составляет 35,3 лет, 59 % прошедших анкетирование женщины, 41 % - 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 «Ольгинская ПБ» по адресу o1§ЫЫю.ки1Шги.ги.

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.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Таблица 2

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					
1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	431 респ. из 442				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	437 респ. из 440				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс балл	Значимость
		3 из 16	91,2	70,92	100	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	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	399 респ. из 469	85	97,5	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс балл	Значимость
		7 из 9	72,5	88,2	100	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					
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)	440 респ. из 469	94	99,34	100	40 %
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	443 респ. из 469	94	99,5	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа)	438 респ. из 446	98	99,56	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс балл	Значимость
		7 из 7	94,8	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)	426 респ. из 469	91	99,12	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа)	442 респ. из 469	94	99,23	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных)	440 респ. из 469	94	99,28	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс балл	Значимость
		10 из 10	93,1	99,22	100	30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс балл	
		11 из 18	82,68	84,1	100	