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

Директору
БУК МПБ
Т.Ю. Скиба

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

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДИНСКОЙ РАЙОН "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ 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 № 62-23/НОК от 07.11.2023г., заключённого между организацией-оператором и Администрацией муниципального образования Динской район. Процедура сбора информации проводилась с 07 ноября по 12 декабря 2023 г. с очным посещением специалистами организации оператора организации культуры с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Динского 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 Динского 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 при посещении организаций культуры 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 БУК МПБ за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 3604 человек(а), минимальное число респондентов 100 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 111 человек(а), что составляет 3,08 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов БУК МПБ составляет 44,1 лет, 72 % прошедших анкетирование женщины, 28 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте БУК МПБ по адресу dinbibl.ru.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для БУК МПБ составляет 95,06 балла(ов) и соответствует 3 месту в рейтинге из 20 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».		100	81,05	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.	9 ед. инф. из 9				
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	12 ед. инф. из 12				
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	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	98,9	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	102 респ. из 102				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	95 респ. из 95				
ИТОГО по критерию 1		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1-3 из 20	**100**	**91,78**	**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.).	6 усл.	100	92	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).	106 респ. из 111	95	96,1	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		10-13 из 20	**97,5**	**94,05**	**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.	3 усл.	60	43	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.	4 усл.	80	61	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	30 респ. из 32	94	94,7	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		3 из 20	**78,2**	**65,71**	**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).	111 респ. из 111	100	98,25	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).	111 респ. из 111	100	98,55	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	94 респ. из 94	100	99,05	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		1 из 20	**100**	**98,53**	**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).	111 респ. из 111	100	98,25	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	109 респ. из 111	98	97,9	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	111 респ. из 111	100	98,1	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		4 из 20	**99,6**	**98,11**	**100**	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		**Рейтинг по муниципалитету**	**Фактический балл**	**Средний балл по муниципалитету**	**Макс. балл**	
		3 из 20	**95,06**	**89,64**	**100**	

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

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

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

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

- 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).

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов;
- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

- сделать капитальный ремонт здания;
- улучшить материально-техническую базу;
- установить сплит-системы в учреждении;
- оборудовать комфортную зону ожидания;
- регулярно обновлять книжный фонд.