

ОТЧЁТ

по результатам проведения независимой оценки качества условий осуществления деятельности государственными организациями культуры Республики Бурятия, а также муниципальными организациями культуры Республики Бурятия, расположенными на территории Республики Бурятия и осуществляющими деятельность за счет бюджетных ассигнований бюджета Республики Бурятия в сфере культуры в 2024 году.

по Государственному контракту № 17/24 от 02.05.2024г.

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**

**2024 год**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты исследования** | | | | | | | | | | |
| Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах организаций культуры и информационных стендах в помещениях указанных организаций | | | | | | | | | | |
| №п/п | название организации | | | | | | кол-во материалов на информационных стендах | кол-во материалов на официальном сайте | кол-во способов дистанционного взаимодействия на официальном сайте | |
| 86 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | | | | | | 10 | 13 | 6 | |
| **Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг** | | | | | | | | | | |
|  | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах | Удовлетворённость открытостью, полнотой и доступностью информации на официальном сайте | Удовлетворённость комфортностью условий предоставления услуг в организации | Удовлетворённость доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуги | Удовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме | Готовность рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым | Удовлетворённость графиком работы организации | Удовлетворённость в целом условиями оказания услуг |
| МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 97% | 97% | 93% | 96% | 97% | 99% | 98% | 99% | 98% | 99% |

**Рейтинг организаций**

**Качество условий оказания услуг в обследуемых организациях находится на очень высоком уровне bus.gov.ru (81-100 баллов). Оценки находятся в диапазоне от 87,84 до 100.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Значения критериев по организациям отражены в таблице | | | | | | | |
| № п/п | Наименование учреждения | Крит1 | Крит2 | Крит3 | Крит4 | Крит5 | ИТОГ |
| 86 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 98,8 | 96,0 | 98,8 | 98,0 | 98,8 | 98,08 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации  Данный критерий отражает параметры информационной открытости и доступности: наличие информации на сайтах и стендах организаций, количество способов дистанционного взаимодействия и доля респондентов, удовлетворённых открытостью и доступностью информации на официальном сайте и информационных стендах внутри организации. Среднее значение критерия составило 99,11 баллов. | | | | | | |
| № п/п | Наименование учреждения | 1. Открытость и доступность информации об организации | | | | Крит1 |
| 1.1. П.инф | 1.2. П.дист | | 1.3. П.открУ |
| 87 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 100 | 100 | | 97 | 98,8 |
| По показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» оценка составила 100 баллов.  Значение показателя «Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составил 100 баллов.  Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации» составило 76,78 баллов.  По показателю комфортности условий организации получили оценку 97,13 балла | | | | | | |
| № п/п | Наименование учреждения | 2. Комфортность условий оказания услуг | | | | Крит2 |
| 2.1. П.комф | | 2.3. У.комф. | |
| 87 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 100 | 92 | | | 96,0 |
| Показатель «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» принимает значение 100 баллов.  Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил 94,29 балла. | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность для инвалидов  Показатель доступности организаций для инвалидов составил 76,68 балла. Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов. | | | | | |
| № п/п | Наименование учреждения | 3. Доступность услуг для инвалидов | | | Крит3 |
|  | | |
| 3.1. П.орг.Д | 3.2. П.усл.Д | 3.3. П.дост.У |
|
| 87 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 100 | 100 | 96 | 98,8 |
| Анализ показателей выявил, что наиболее высокое значение принимает субъективный показатель, полученный на основе опроса получателей услуг «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)» (93,94 балла).  Показатель «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» принимает значение 55,33 балла. Этот показатель оценивает оборудование организации для лиц с сенсорными нарушениями, а также услуги по сопровождению инвалидов.  Значение показателя «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» составило всего 80,0 балла – достижение высоких значений по данному показателю требует достаточно больших финансовых вложений, т.к. связано с переоборудованием помещений и территории. | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Доброжелательность, вежливость работников организации  Данный критерий включает оценку получателями услуг вежливости и доброжелательности работников организации, осуществляющих первичный контакт, работников, непосредственно оказывающих услугу, и работников, с которыми взаимодействовали дистанционно.  По данному критерию наиболее высокая оценка составила 97,70 баллов. | | | | | |
| № п/п | Наименование учреждения | 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | | | Крит4 |
| 4.1. П.перв.К | 4.2. П.оказ.усл | 4.3. П.вежл.дист.У |
|
| 87 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 97 | 99 | 98 | 98,0 |
| Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 97,11 баллов, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» – 97,88 баллов, показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» – 98,53 балла. | | | | | |

| Удовлетворённость условиями оказания услуг  Данный критерий отражает удовлетворённость респондентами условиями оказания услуг в организации в целом. По данному критерию организации получили 97 баллов. | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | 5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности | | | Крит5 |
| 5.1. П.реком | 5.2.П.Орг.усл. | 5.3. П.уд |
|
| 87 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-удэ) | 99 | 98 | 99 | 98,8 |
| При этом общая удовлетворённость находится на очень высоком уровне: значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)» составило 97,17 балла.  Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» составило 96,69 балла.  Значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы» составило 97,37 балла. | | | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Основные недостатки  Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это, прежде всего, отсутствие оборудованных санитарных помещений, специальных парковочных мест для инвалидов, сменных кресел-колясок и условий доступности помещений внутри организации (расширенные дверные проёмы, поручни и т.д).  К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля. | | |
| № организации | Наименование организации | Выявленные недостатки |
| 86 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет (Г. Улан-Удэ) | Недостатков не выявлено |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Предложения по улучшению деятельности организации | | |
| Основные недостатки  Основные недостатки отмечаются в части условий доступности для инвалидов. Это, прежде всего, отсутствие оборудованных санитарных помещений, специальных парковочных мест для инвалидов, сменных кресел-колясок и условий доступности помещений внутри организации (расширенные дверные проёмы, поручни и т.д).  К недостаткам условий для инвалидов с сенсорными нарушениями можно отнести отсутствие таких условий, как дублирование текстовой информации шрифтом Брайля. | | |
| 86 | МАУ Культурно-Досуговый Центр «Рассвет  (Г. Улан-Удэ) | Недостатков не выявлено |