

Приложение
к аналитическому отчету о независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями
культуры
Кушёвского района
Краснодарского края



Директору
МАУ "Киноvideоцентр "Дружба"
С.С. Исюку

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "КИНОВИДЕОЦЕНТР "ДРУЖБА"
КУЩЁВСКОГО 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 № 02-20/НОК от 02.07.2020 г., заключённого между организацией-оператором и МУК «Районный координационно-методический центр культуры и творчества». Процедура сбора информации проводилась со 2 по 20 июля 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчет является приложением к сводному аналитическому отчету о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Кушнёвского района Краснодарского края.

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

Таблица 1

Методика расчёта показателей и критериев разработана в соответствии с нормативной базой и подробно изложена в сводном аналитическом отчете о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Кушнёвского 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 МАУ "Киноvideоцентр "Дружба" 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 и летнего времени проведения НОК УОД, 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 45090 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 621 человек(а), что составляет 1,38 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МАУ "Киноvideоцентр "Дружба" составляет 31, лет, 47 % прошедших анкетирование женщины, 53 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МАУ "Киноvideоцентр "Дружба" по адресу www.ktdrgb.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.

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 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.	10 ед. инф. из 10	100	100	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	10 ед. инф. из 10				
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 иным.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкет для опроса граждан или гиперссылки на неё); - иного дистанционного способа взаимодействия.	6 спос.	100	100	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).		98,74	96,07	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	605 респ. из 613					
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	573 респ. из 580					
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету 8 из 20	Фактический балл 99,5	Средний балл по муниципалитету 98,43	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).	6 усл.	100	99	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	99,03	91,51	100	50 %	
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету 2 из 20	Фактический балл 99,52	Средний балл по муниципалитету 95,26	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 (подъемными 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.	2 усл.	40	59	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	71	100	40 %	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	119 респ. из 133	89,47	83,65	100	30 %	
		Итого по критерию 3	12 из 20	70,84	71,2	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).	615 респ. из 621	99,03	95,91	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).	618 респ. из 621	99,52	96,21	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	519 респ. из 522	99,43	97,93	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету 5 из 19	Фактический балл 99,31	Средний балл по муниципалитету 96,44	Макс. балл 100	Значимость 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).	615 респ. из 621	99,03	95,07	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	616 респ. из 621	99,19	95,2	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	615 респ. из 621	99,03	95	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету 4 из 20	Фактический балл 99,06	Средний балл по муниципалитету 95,06	Макс. балл 100	Значимость 30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету 4 из 20	Фактический балл 95,04	Средний балл по муниципалитету 92,4	Макс. балл 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. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):
 - выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
 - оборудование специального санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.

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

- оборудовать гардеробную;
- увеличить количество мест в зале ожидания;
- разнообразить буфет, поставить аппарат с горячими напитками;
- выделить помещение для детской комнаты;
- приобрести одноразовые очки для просмотра;
- улучшить вентиляцию залов;
- увеличить количество детских сеансов;
- провести интернет, сделать общедоступным WiFi.