

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**Муниципальное автономное учреждение культуры
"Дворец культуры Российской Армии"**

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	27 баллов
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)	27 баллов
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" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	37,2 балла
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	
2.1.	Обеспечение в организации 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.)	30 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется

		для оценки организаций культуры
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	44,5 балла
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации 	12 балл
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: <ul style="list-style-type: none"> - 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) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому 	16 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,4 балла
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	36,8 балла
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании	18 балла

	дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	27,3 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	49 балла
Итого		86,78 балла

Анализ результатов

Оценка качества условий оказания услуг МАУК "Дворец культуры Российской Армии" осуществлялась по пяти критериям на основе экспертной оценки и письменного опроса (анкетирование) пользователей ДК.. В опросе приняли участие 220 человек, из них 70 лица с ОВЗ.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

Проведенное исследование показало, что опрошенные оценивают соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах (информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте организации в сети Интернет) достаточно высоко, так и обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – 91%.

Анализ сайта на соответствие требованиям, изложенным в приказе Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277 (Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой в сети «Интернет»), позволяет дать несколько рекомендаций для его дальнейшего совершенствования:

1. На сайте учреждения результаты предыдущей независимой оценки качества оказания услуг находятся не на главной странице сайта, а в одном из подразделов, что затрудняет их поиск, если пользователи сайта не знают всех его поисковых возможностей.
2. Вызывает вопрос содержание раздела «Отзывы», так как там размещена информация, имеющая отдаленное отношение к ним, не поддающаяся анализу.
3. Новостная лента четко не выделена. Новости находятся в одном, но не одноименном разделе, объявления в другом подразделе. Не понятная логика их расположения.
4. Обширная фотогалерея была бы более информативна, если бы к фото имелись подписи (к отдельным или группе связанных).
5. Контакты организации представлены, в частности номера телефонов, но принадлежность телефонов администрации, тому или иному отделу не ясна.

2. Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"

Подсчет данных по данному критерию показал удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг на 92,9 %. Среди пунктов получивших наименьшие баллы – наличие и

понятность указателей и схем передвижения внутри организации (3,4 балла из 4), наличие комфортной зоны отдыха в учреждении (3,5 балла из 4). Это не повлияло на общую оценку комфортности пребывания в организации – 3,89 балла из 4.

3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"

Результаты, полученные по данному критерию позволяют говорить о средней удовлетворенности – 60 % опрошенных. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов оценивается выше, чем обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Наличие и понятность указателей и схем внутри организации оценена в 3.3 балла из 4. Санитарно-гигиенические условия в 3,6 балла из 4.

21,8 % респондентов считают, что возможно получить помощь и сопровождение лицам с ОВЗ, нет – 5,3%, остальные затруднились ответить.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов в целом достаточно полностью – 32,4%, но многие из опрошенных потребителей услуг определяют ее как не в полной мере – 65,5%.

4. Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"

Данные качества работников организации, как вспомогательного и основного персонала, высоко оценили 97,2% опрошенных. Сравнение данных показывает, что доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) несколько ниже, чем непосредственном общении.

5. Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

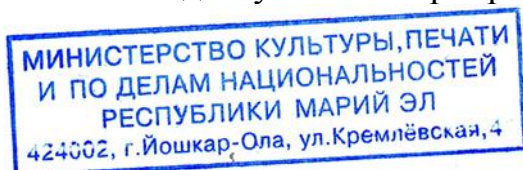
Согласно полученным данным общая удовлетворенность по данному критерию составила 94%. При этом все опрошенные готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым и удовлетворены графиком работы организации, однако в общем есть некоторая неудовлетворённость отдельными аспектами деятельности, которые не были названы. Так в целом удовлетворены условиями оказания услуг – 88%, частично -12%. Отзывов и пожеланий в анкетах не указано.

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ 06.11.2019

Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры Российской Армии»

Усовершенствовать работу и наполняемость сайта учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277.

Обеспечить доступность мероприятий, проводимых ДК лицам с ОВЗ.



Л.И. Русинова, консультант