

ОТЧЕТ
о результатах рассмотрения независимой оценки качества условий оказания
услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района в 2020 году

Настоящий отчет подготовлен Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (образовательными организациями, учреждениями культуры и дополнительного образования) в отношении учреждений культуры, подлежащих независимой оценке в 2020 году:

1. МБУК «Межпоселенческий методический культурно-досуговый центр»,
2. МКУК «Павловский культурно-досуговый центр»,
3. МКУК «Новоалександровский культурно-досуговый центр»,
4. МКУК «Боголюбовское культурно-досуговое объединение»,
5. МКУК «Селецкий культурно-досуговый центр»,

и на основании данных предоставленных Оператором отделу по культуре, спорту, семье и молодежной политике администрации Суздальского района по договорам № 124 от 13.07.2020 года и № 154 от 28.07.2020 года.

Оператором, осуществляющим сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района утверждено ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» (постановление администрации Суздальского района от 16.07.2020 № 1411 «Об утверждении Оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на 2020 год»).

Срок проведения независимой оценки с 14.09.2020 по 28.09.2020 года.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждением культуры проводился по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (личный опрос граждан – онлайн анкетирование через сайты учреждений).

Рейтинг МКУК «Павловский культурно-досуговый центр»

Показатель оценки качества	77,32
Максимально возможное значение	100
Число получателей услуг	5925
Общее число опрошенных получателей услуг	295
Доля респондентов	4,98
Показатель 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	87,3
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	83,0
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	79
Показатель 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	90
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100
2.2. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	80
Показатель 3 «Доступность услуг для инвалидов»	53
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	20
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	79
Показатель 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	78,3
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	74
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	84
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	77
Показатель 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	78
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	81
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	74
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	79

Независимая оценка качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Суздальского района выявила ряд недостатков. Основным, из которых является низкий уровень получения услуг для инвалидов наравне с другими пользователями, а именно:

отсутствие оборудования входных групп пандусами (подъемными платформами); отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; отсутствие сменных кресел-колясок; отсутствие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; отсутствие дублирования надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

В целях увеличения показателей оценки качества предлагается провести работу по размещению актуальной информации на официальных сайтах учреждений культуры в соответствии с утвержденными требованиями; информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»). Обеспечить наличие и (или) функционирование ссылки для выражения мнения получателями услуг. Принять меры по обеспечению комфортных условий оказания услуг: наличие и доступность питьевой воды. Пересмотреть график работы учреждений, сделав его более удобным для граждан. Принять меры по обеспечению доступности получения услуг для инвалидов.

Руководителям муниципальных учреждений культуры разместить на официальном сайте учреждения результаты независимой оценки; разработать и реализовать конкретный план по устранению выявленных недостатков.