

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



Директору
МБУК "Шевченковский КДЦ"
И.А. Кучеренко

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «ШЕВЧЕНКОВСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ
ЦЕНТР» ШЕВЧЕНКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КРЫЛОВСКОГО 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 № 10-20/НОК от 17.08.2020 г., заключённого между организацией-оператором и Отделом культуры администрации муниципального образования Крыловский район. Процедура сбора информации проводилась с 18 августа по 15 сентября 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Крыловского района Краснодарского края.

Независимая оценка качества (далее НОК) проводилась по пяти общим критериям оценки качества Минтруда РФ (табл. 1):

Таблица 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%

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 Крыловского 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 МБУК "Шевченковский КДЦ" 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 объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 1300 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 167 человек(а), что составляет 12,85 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МБУК "Шевченковский КДЦ" составляет 39,9 лет, 53 % прошедших анкетирование женщины, 47 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МБУК "Шевченковский КДЦ" по адресу shefdk.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.

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	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».		52,5	84,47	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.	3 ед. инф. из 10				
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	7,5 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 иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё); - иного дистанционного способа взаимодействия.	4 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).		98,45	98,66	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	161 респ. из 164				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	156 респ. из 158				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		14 из 14	85,13	94,81	100	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	95,72	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).	151 респ. из 167	90,42	96,25	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		10 из 14	95,21	95,98	100	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 (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	47,15	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.	3 усл.	60	65,72	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	28 респ. из 32	87,5	87,2	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		6 из 14	68,25	66,59	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).	161 респ. из 167	96,41	98,55	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).	163 респ. из 167	97,6	98,69	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	154 респ. из 158	97,47	99,21	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		13 из 14	97,1	98,74	100	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).	162 респ. из 167	97,01	98,75	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	161 респ. из 167	96,41	98,51	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	162 респ. из 167	97,01	98,65	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
		12 из 14	96,89	98,65	100	30 %
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		11 из 14	89,94	92,55	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. На стендах в помещении и на территории организации разместить следующую информацию:

- контактные адреса электронной почты;
- информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копию УСТАВА организации культуры;
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (при наличии);
- информацию о планируемых мероприятиях;
- информацию о сроках проведения НОК;
- информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
- информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков.

3. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:

- информацию о режиме и графике работы организации культуры;
- информацию о видах услуг, предоставляемых организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию (при наличии);
- информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
- информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков;

- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получение консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы".

4. 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;
- 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).

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

- отремонтировать крышу;
- наладить систему отопления и водоснабжения;
- сделать ремонт зрительного зала;
- заменить окна;
- оборудовать туалет для инвалидов;
- организовать доступность питьевой воды;
- установить сплит-системы в кабинетах;
- оборудовать помещения для спортзала;
- открыть кружок рукоделия, вокала;
- приобрести новую музыкальную аппаратуру.