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

Директору
МКУК РДК
Н.Ю. Щербаковой

Ракурс
УЧЕБНО-КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ «РАЙОННЫЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»
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 |
|---|---|
| 1. | Открытость и доступность информации об организации |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг |
| 3. | Доступность услуг для инвалидов |
| 4. | Доброжелательность, вежливость работников организации |
| 5. | Удовлетворённость условиями оказания услуг |

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 МКУК РДК 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 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 26500 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 633 человек(а), что составляет 2,39 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МКУК РДК составляет 34,4 лет, 54 % прошедших анкетирование женщины, 46 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МКУК РДК по адресу rdkkril.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** | **Значи-мость** |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами:<br>- на информационных стендах в помещении организации;<br>- на официальном сайте организации в сети «Интернет». | | 100 | 87,22 | 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. | 10 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. | 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:<br>- номера телефона;<br>- адреса электронной почты;<br>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.);<br>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;<br>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);<br>- 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). | | 100 | 98,79 | 100 | 40 % |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.3.1. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | 626 респ. из 626 | | | | |
| 1.3.2. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 599 респ. из 601 | | | | |
| **ИТОГО по критерию 1** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **1 из 14** | **100** | **95,68** | **100** | |
| **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:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;<br>- наличие и понятность навигации внутри организации;<br>- наличие и доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;<br>- санитарное состояние помещений организации;<br>- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).<br>- 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). | 632 респ. из 633 | 100 | 96,15 | 100 | 50 % |
| **ИТОГО по критерию 2** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **1-3 из 14** | **100** | **95,93** | **100** | |

| Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Количество** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | **Значи-мость** |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами);<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- 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:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);<br>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;<br>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;<br>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. | 4 усл. | 80 | 65,72 | 100 | 40 % |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 102 респ. из 105 | 97 | 86,93 | 100 | 30 % |
| **ИТОГО по критерию 3** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **2 из 14** | **79,1** | **66,51** | **100** | |

| Критерий 4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Количество** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | **Значи-мость** |
| 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). | 631 респ. из 633 | 100 | 98,5 | 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). | 631 респ. из 633 | 100 | 98,72 | 100 | 40 % |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 608 респ. из 608 | 100 | 99,29 | 100 | 20 % |
| **ИТОГО по критерию 4** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **1-3 из 14** | **100** | **98,75** | **100** | |

| Критерий 5. УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **№** | **Показатели оценки качества** | **Количество** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | **Значи-мость** |
| 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). | 632 респ. из 633 | 100 | 98,72 | 100 | 30 % |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 632 респ. из 633 | 100 | 98,5 | 100 | 20 % |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 632 респ. из 633 | 100 | 98,65 | 100 | 50 % |
| **ИТОГО по критерию 5** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **1-5 из 14** | **100** | **98,64** | **100** | |
| **ИТОГОВЫЙ интегральный показатель** | | **Рейтинг по муниципалитету** | **Фактический балл** | **Средний балл по муниципалитету** | **Макс. балл** | |
| | | **1 из 14** | **95,82** | **91,1** | **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:
   - 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 количественных результатах независимой оценки качества;
   - информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков.
4. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):
   - выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
   - наличие специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
   - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
   - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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

- сделать капитальный ремонт здания;
- приобрести новую музыкальную аппаратуру;
- улучшить материально-техническую базу клуба;
- облагородить прилегающую территорию;
- провести интернет, сделать общедоступным WiFi;

- увеличить количество кружков для детей;
- оборудовать студию звукозаписи;
- увеличить количество выездных мероприятий.