

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



Директору
МБУК "КДЦ Кущёвского с/п"
С.В. Кондратовой

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 «Культурно-досуговый центр
Кущёвского сельского поселения»
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 отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Кущёвского 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 Кущёвского 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 "КДЦ Кущёвского с/п" 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 16069 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 909 человек(а), что составляет 5,66 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МБУК "КДЦ Кущёвского с/п" составляет 33, лет, 60 % прошедших анкетирование женщины, 40 % - 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 "КДЦ Кущёвского с/п" по адресу <https://кдц-кущевская.рф>.

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». | | | | | |
| 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 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. | 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). | | 99 | 96,85 | 100 | 40 % |

| 1.3.1. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | 884 респ. из 897 | | | | |
|--|---|---|------------------|--------------------------------|------------|------------|
| 1.3.2. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 872 респ. из 872 | | | | |
| ИТОГО по критерию 1 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 3-9 из 20 | 99,6 | 98,74 | 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: - 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). | 903 респ. из 909 | 99 | 93,7 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 2 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 2-3 из 20 | 99,5 | 96,35 | 100 | |

| 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 | 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 | 78 | 100 | 40 % |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 82 респ. из 88 | 93 | 86 | 100 | 30 % |
| ИТОГО по критерию 3 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 9 из 20 | 77,9 | 74,7 | 100 | |

| 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). | 895 респ. из 909 | 98 | 96,35 | 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). | 897 респ. из 909 | 99 | 96,6 | 100 | 40 % |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 874 респ. из 877 | 100 | 98,15 | 100 | 20 % |
| ИТОГО по критерию 4 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 7 из 20 | 98,8 | 96,81 | 100 | |
| 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). | 903 респ. из 909 | 99 | 95,75 | 100 | 30 % |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 903 респ. из 909 | 99 | 95,5 | 100 | 20 % |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 903 респ. из 909 | 99 | 95,15 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 5 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 5-6 из 20 | 99 | 95,4 | 100 | |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 5 из 20 | 94,96 | 92,4 | 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):
 - 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;
 - 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;
- обновить освещение;
- обновить аппаратуру;
- установить сплит-систему;
- приобрести новые декорации и костюмы;
- увеличить количество кружков для детей;
- предусмотреть график занятий в вечернее время;
- оборудовать зону отдыха;
- поставить автомат с кофе и снеками;
- обновить интерьер, оборудовать сцену;
- открыть больше кружков для детей с ОВЗ;

- пригласить на работу вахтера;
- организовать летний кинотеатр.