

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

Директору
МБУК СДК ст. Привольной
Е.В. Евдокимовой



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 "Сельский
Дом культуры станицы Привольной"**

2023 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 контракта № 67-23/НОК от 24.11.2023г., заключённого между организацией-оператором и Муниципальным автономным учреждением «Каневской районный Дворец культуры». Процедура сбора информации проводилась с 24 ноября по 18 декабря 2023 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Каневского 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 культуры |
| 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 Каневского 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 с формированием фотоотчётов и заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. Минимальный объём выборочной совокупности установлен в соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Общее число получателей услуг МБУК СДК ст. Привольной за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 117909 человек(а), минимальное число респондентов 500 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 644 человек(а), что составляет 0,55 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МБУК СДК ст. Привольной составляет 37,6 лет, 73 % прошедших анкетирование женщины, 27 % - 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 СДК ст. Привольной по адресу sdk-privolnaya.ru.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МБУК СДК ст. Привольной составляет 85,66 балла(ов) и соответствует 14 месту в рейтинге из 30 организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК.

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, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | 57 | 68,2 | 100 | 30 % |
| 1.1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | 7 ед. инф. из 9 | | | | |
| 1.1.2. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | 4 ед. инф. из 11 | | | | |
| 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). | 2 спос. | 60 | 82,34 | 100 | 30 % |
| 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». | | 99 | 99,07 | 100 | 40 % |

| 1.3.1. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | 607 респ. из 617 | | | | |
|--|---|---|------------------|--------------------------------|------------|------------|
| 1.3.2. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 580 респ. из 584 | | | | |
| ИТОГО по критерию 1 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 27 из 30 | 74,7 | 84,79 | 100 | |
| Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ | | | | | | |
| № | Показатели оценки качества | Количество | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | Значимость |
| 2.1. | Наличие 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.). | 6 усл. | 100 | 85,34 | 100 | 50 % |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | Не применяется для организаций культуры | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 620 респ. из 644 | 96 | 94,24 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 2 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 12-14 из 30 | 98 | 89,79 | 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. | 2 усл. | 40 | 32 | 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 | 42 | 100 | 40 % |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 97 респ. из 119 | 81 | 88,97 | 100 | 30 % |
| ИТОГО по критерию 3 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 11 из 30 | 60,3 | 53,09 | 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). | 627 респ. из 644 | 97 | 98,74 | 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). | 633 респ. из 644 | 98 | 98,97 | 100 | 40 % |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 561 респ. из 567 | 99 | 99,3 | 100 | 20 % |
| ИТОГО по критерию 4 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 26 из 30 | 97,8 | 98,94 | 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). | 628 респ. из 644 | 97 | 98,57 | 100 | 30 % |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 625 респ. из 644 | 97 | 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 644 | 98 | 98,67 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 5 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 24-25 из 30 | 97,5 | 98,61 | 100 | |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | |
| | | 14 из 30 | 85,66 | 85,05 | 100 | |

Замечания к качеству условий оказания услуг, выявленные по результатам сбора и обобщения информации

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организации культуры, показал, что на стендах не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая необходимая информация (документы):

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;
- информация о проведении НОК: сроки проведения;
- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, показал, что на сайте не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая информация (документы) и/или не предусмотрены сервисы:

- структура и содержание официального сайта организации культуры не соответствуют требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»;
- контактные адреса электронной почты;
- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;
- копия свидетельства о государственной регистрации организации культуры;

- копия решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг);

- информация о проведении НОК: сроки проведения;

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки;

- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов;

- электронный сервис (форма) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;

- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- в помещении(ях) организации не предусмотрены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ;

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;

- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;

- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Рекомендации организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации.

На стендах в помещениях и/или на территории организации разместить следующую информацию (документы):

- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;
- информацию о проведении НОК: сроки проведения;
- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

На официальном сайте организации разместить следующую информацию (документы), предусмотреть работающие сервисы:

- привести структуру официального сайта организации в соответствие требованиям приказа Минкультуры России от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», обеспечить удобство навигации и поиска информации на сайте.
- контактные адреса электронной почты;
- сведения об учредителе(-ях) организации культуры;
- контактные телефоны учредителя(-ей) организации культуры;
- адрес(-а) сайта(-ов), адреса электронной почты учредителя(-ей) организации культуры;
- копию свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
- копию решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя;
- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы (информацию об объёме предоставляемых услуг);
- информацию о проведении НОК: сроки проведения;
- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов;
- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ;
- 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);
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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

- сделать капитальный ремонт здания;
- улучшить материально-техническую базу;
- открыть больше кружков;
- наладить отопительную систему;
- регулярно обновлять книжный фонд.