

Приложение
к аналитическому отчету о независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями
культуры
Приморско-Ахтарского района
Краснодарского края

Реквизиты

Заведующему
МКУК Брильковская ЦБ
Н.Н. Пеньковой

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

2020 год
г. Краснодар

Анализ значенний методичних об'єктів критеріїв і показателів

Спеціалісти організації-оператора оцінювали відповідність розміщеної на стендах в приміщенні(ях) організації інформації вимогам нормативно-правових актів, а також комфортність надання послуг, доступність послуг для інвалідів на основанні представлених МКУК Бриньковська ПБ фотоотчетів з заповненням анкет оператором.

В процесі процедури НОК був проведений опит отримувачів послуг в формі аноніминого інтернет-анкетування. На основанні письма Мінітруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а також з урахунок епідеміологічної обстановки обсягом виборочної сукупності встановлено на рівні не менше 10 % от обсягу генеральної сукупності, но не більше 600 респондентів в одній організації.

Обще число отримувачів послуг організації в год складає 2580 человек(а), в анкетуванні отримувачів послуг прийняло участие 312 человек(а), что составляет 12,09 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МКУК Бриньковская ПБ составляет 38,4 лет, 55 % прошедших анкетирование женщины, 45 % - мужчины.

Организация МКУК Бриньковская ПБ не имеет сайта или страницы в сети Интернет, поэтому информация из сети не использовалась для сбора показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

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.

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 информационном 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.	7 ед. инф. из 9	39	49,34	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	0 ед. инф. из 9				
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; - адреса электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.); - 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.	0 спос.	0	68,89	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» (з % от общего числа опрошенных получателей услуг).		50	88,62	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационном стендах в помещениях организации.	308 респ. из 309					
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	0 респ. из 312					
ИТОГО по критерию 1		14 из 16	31,7	70,92	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).	1 усл.	20	78,89	100	50 %	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для организаций культуры					
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых качеством предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	296 респ. из 312	95	97,5	100	50 %	
ИТОГО по критерию 2		9 из 9	57,5	88,2	100	20 %	

Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными 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. 	1 усл.	20	33,34	100	30 %
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	1 усл.	20	30	100	40 %
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).</p>	31 респ. из 35	89	95,34	100	30 %
Итого по критерию 3		13 из 16	40,7	50,6	100	15 %

Критерий 4. ДОВОЛЕТЕЛЬНОСТЬ, 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 получателей услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	311 респ. из 312	100	99,34	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).	312 респ. из 312	100	99,5	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	284 респ. из 284	100	99,56	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		1 из 7	100	99,45	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 родственным лицам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	312 респ. из 312	100	99,12	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	311 респ. из 312	100	99,23	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	312 респ. из 312	100	99,28	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		1 из 10	100	99,22	100	30 %
ИТОВОВЫЙ интегральный показатель		18 из 18	68,95	84,1	100	

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

1. 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:
 - копию плана финансово-хозяйственной деятельности (на текущий год) или бюджетной сметы;
 - информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
 - информацию о количественных результатах независимой оценки качества;
 - информацию о планах по устранению выявленных в результате НОК недостатков.
3. Создать официальный сайт организации и разместить на нём всю актуальную информацию.
4. На официальном сайте организации разместить следующую информацию:
 - информацию о наименовании (полном и сокращённом) и дате создания организации культуры;
 - информацию об учредителе(-ях) организации культуры;
 - информацию о месте нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии);
 - информацию о режиме и графике работы организации культуры;
 - контактные телефоны;
 - контактные адреса электронной почты;
 - информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
 - информацию об органах управления организацией культуры;

- фамилии, имена, отчества и должности руководителя состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при наличии);
 - 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;
 - копию свидетельства о государственной регистрации организации культуры;
 - информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчёт о результатах деятельности организации культуры (за прошлый год);
 - информацию о планируемых мероприятиях;
 - новостной раздел или блок с информацией о прошедших мероприятиях;
 - информацию о сроках проведения НОК;
 - 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";
 - техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (анкету для опроса граждан или гиперссылку на неё);
 - информацию об ином дистанционном способе обратной связи.
5. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; ✓
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений В ЗДАНИИ организации культуры (чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.);
- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- 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;
- 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);
- корректно работающую альтернативную версию официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемую работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации.

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

- оборудовать комфортную зону ожидания; ✓
- провести интернет и сделать общедоступным WiFi; ✓
- оборудовать игровую комнату; ✓
- создать официальный сайт библиотеки; ✓

- организовать работу читального зала; ✓
- перенести библиотеку на первый этаж. ✓