

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



Директору
МУК "КДЦ Полтавченко с/п"
Л.А. Вертневой

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР
ПОЛТАВЧЕНСКОГО 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 Куцёвского 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 Куцёвского 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 МУК "КДЦ Полтавченского 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 объёма генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 555 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 73 человек(а), что составляет 13,15 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МУК "КДЦ Полтавченского с/п" составляет 36,3 лет, 65 % прошедших анкетирование женщины, 35 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МУК "КДЦ Полтавченского с/п" по адресу <https://poltavkdc.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». | | | | | |
| 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). | | 98,51 | 96,11 | 100 | 40 % |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------|---|-------------------|--------------------|--|--|
| 1.3.1. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | 71 респ. из 72 | | | | | | |
| 1.3.2. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 62 респ. из 63 | | | | | | |
| ИТОГО по критерию 1 | | Рейтинг по муниципалитету 9 из 20 | Фактический балл 99,4 | Средний балл по муниципалитету 98,45 | Макс. балл 100 | Значимость 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). | 5 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). | 70 респ. из 73 | 95,89 | 91,51 | 100 | 50 % | | |
| ИТОГО по критерию 2 | | Рейтинг по муниципалитету 8 из 20 | Фактический балл 97,95 | Средний балл по муниципалитету 95,26 | Макс. балл 100 | Значимость 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. | 4 усл. | 80 | 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 | 71 | 100 | 40 % |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 2 респ. из 4 | 50 | 83,65 | 100 | 30 % |
| ИТОГО по критерию 3 | | Рейтинг по муниципалитету 11 из 20 | Фактический балл 71 | Средний балл по муниципалитету 71,2 | Макс. балл 100 | Значимость 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). | 73 респ. из 73 | 100 | 95,91 | 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). | 72 респ. из 73 | 98,63 | 96,21 | 100 | 40 % |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 66 респ. из 66 | 100 | 97,93 | 100 | 20 % |
| ИТОГО по критерию 4 | | Рейтинг по муниципалитету 4 из 19 | Фактический балл 99,45 | Средний балл по муниципалитету 96,44 | Макс. балл 100 | Значимость 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). | 72 респ. из 73 | 98,63 | 95,07 | 100 | 30 % |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 73 респ. из 73 | 100 | 95,2 | 100 | 20 % |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 72 респ. из 73 | 98,63 | 95 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 5 | | Рейтинг по муниципалитету 6 из 20 | Фактический балл 98,9 | Средний балл по муниципалитету 95,06 | Макс. балл 100 | Значимость 30 % |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель | | Рейтинг по муниципалитету 7 из 20 | Фактический балл 94,71 | Средний балл по муниципалитету 92,41 | Макс. балл 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 и доступность санитарно-гигиенических помещений В ЗДАНИИ организации культуры (чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.);
 - 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:

- оборудовать санузел в здании КДЦ;
- произвести косметический ремонт здания, покрасить полы;
- разместить в здании или на территории буфет;
- оборудовать гардеробную;
- установить новые окна;
- установить телевизор в фойе;
- улучшить освещение на сцене;
- обновить кресла в зрительном зале.