

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

Директору
МКУК "СКЦ Молдаванского с.п."
Е.В. Азыркиной



НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

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

Муниципальное казенное учреждение культуры «Социально-
культурный центр Молдаванского сельского поселения»
Краснодарского края

2022 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 № 07-22/НОК от 01.03.2022г., заключённого между организацией-оператором и МКУК "СКЦ Молдаванского с.п.". Процедура сбора информации проводилась с 1 марта по 15 мая 2022 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Крымского 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 Крымского 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 "СКЦ Молдаванского с.п." фотоотчётов с 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 на уровне не менее 40% от объема генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 1950 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 645 человек(а), что составляет 33,08 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МКУК "СКЦ Молдаванского с.п." составляет 32,9 лет, 59 % прошедших анкетирование женщины, 41 % - 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 "СКЦ Молдаванского с.п." по адресу скц-молдаванское.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, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационном стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». | | | | | |
| 1.1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | 6 ед. инф. из 8 | 60 | 59,67 | 100 | 30 % |
| 1.1.2. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. | 5 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 | 78,67 | 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». | | 98 | 99,47 | 100 | 40 % |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|-------------------------|---------------------------------------|-------------------|-------------------|--|--|
| 1.3.1. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации. | 570 респ. из 587 | | | | | | |
| 1.3.2. | Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет». | 575 респ. из 586 | | | | | | |
| ИТОГО по критерию 1 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | | | |
| | | 13 из 15 | 75,2 | 81,29 | 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.). | 5 усл. | 100 | 97,34 | 100 | 50 % | | |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги. | | | | | | | |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | Не применяется для организаций культуры | | | | | | |
| | | 612 респ. из 645 | 95 | 98,14 | 100 | 50 % | | |
| ИТОГО по критерию 2 | | Рейтинг по муниципалитету | Фактический балл | Средний балл по муниципалитету | Макс. балл | | | |
| | | 11 из 14 | 97,5 | 97,74 | 100 | | | |

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 (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 | 41,34 | 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 (инструтирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому. | 2 усл. | 40 | 54,67 | 100 | 40 % |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). | 264 респ. из 276 | 96 | 89,14 | 100 | 30 % |
| ИТОГО по критерию 3 | | 6 из 15 | 62,8 | 61,01 | 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). | 607 респ. из 645 | 94 | 99,07 | 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). | 627 респ. из 645 | 97 | 99,34 | 100 | 40 % |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 578 респ. из 587 | 98 | 99,54 | 100 | 20 % |
| ИТОГО по критерию 4 | | Рейтинг по муниципалитету 14 из 14 | Фактический балл 96 | Средний балл по муниципалитету 99,27 | Макс. балл 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). | 606 респ. из 645 | 94 | 99,2 | 100 | 30 % |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 617 респ. из 645 | 96 | 99 | 100 | 20 % |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). | 611 респ. из 645 | 95 | 98,8 | 100 | 50 % |
| ИТОГО по критерию 5 | | Рейтинг по муниципалитету 14 из 14 | Фактический балл 94,9 | Средний балл по муниципалитету 98,96 | Макс. балл 100 | |
| ИТОГОВЫЙ интегральный показатель | | Рейтинг по муниципалитету 11 из 15 | Фактический балл 85,28 | Средний балл по муниципалитету 87,66 | Макс. балл 100 | |

- 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);
- 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.

- сделать капитальный ремонт здания;
- улучшить материально-техническую базу;
- открыть кружки для детей;
- обновить сценические костюмы;
- наладить отопительную систему;
- заменить музыкальную аппаратуру;
- проводить больше мероприятий;
- оборудовать танцевальный зал;
- сделать ремонт в актовом зале;
- создать инструментальный ансамбль.