

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществлялась с использованием Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409)

Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры

- повышение качества деятельности учреждений культуры

Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- МБУ Центр досуговой деятельности городского округа город Мантурово Костромской области

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 01 мая по 30 сентября 2019 года.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ от 05.07.2017 г «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Минкультуры России № 2834 от 20.11.2015 г «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в ЕГР объектов культурного наследия народов РФ»:

- открытость и доступность информации об организации
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Значение критериев рассчитано по формулам, указанным в Федеральном законе № 392-ФЗ от 05.07.2017 г с учетом методических рекомендаций Министерства труда.

Методика и инструментарий оценки:

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций в сети Интернет, а также сайта www.bus.gov.ru, информационного стенда, проведение социологического опроса получателей услуг в соответствии с выборкой - анкетирование, анализ нормативных документов), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1, 2, 3

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:
(97,3 + 98,8 + 74,0 + 100,0 + 100,0) : 5 = 94,0 баллов.

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Разместить на официальном сайте учреждения недостающий объем информации, а именно: контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей, материально-техническое обеспечение предоставления услуг, цены на услуги, результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества);

- Включить в план по улучшению качества работы деятельность по созданию комфортных условий для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, а именно: сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, дублирование для инвалидов по слуху звуковой информации, дублирование надписей, знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика;
- Вести целенаправленную и систематическую работу по привлечению активных интернет-пользователей;
- Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте, сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет, информационных стендах организации;
- Провести расширенное заседание Общественного совета с приглашением представителей органов власти, граждан, посещающих учреждение с целью анализа недостатков и предложений в работе учреждения, с которыми сталкиваются посетители при получении услуг и разработать комплекс мер по их устранению или сглаживанию, а также опубликовать разработанные меры на официальном сайте учреждения и информационном стенде учреждения;
- Довести результаты анкетирования до всех работников учреждения.

Директор ЧОУ ДПО «Бизнесшкола»



Авдонина Я. Л.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
<p>1 ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>91,5</p> <p>100,0</p> <p>99,5</p>	<p>97,3</p>
<p>2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p> <p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>100,0</p> <p>98,8</p> <p>97,9</p>	<p>98,9</p>
<p>3 ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов</p> <p>3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов</p>	<p>40,0</p> <p>80,0</p> <p>100,0</p>	<p>74,0</p>
<p>4 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ,</p>	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных</p>	<p>100,0</p>	<p>100,0</p>

<p>4 ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, РАБОТНИКОВ ВЕЖЛИВОСТЬ, ОРГАНИЗАЦИЙ</p> <p>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию</p> <p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию</p> <p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>100,0</p> <p>100,0</p> <p>100,0</p>	<p>100,0</p>
<p>5 УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</p> <p>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)</p> <p>5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания - удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p> <p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>100,0</p> <p>100,0</p> <p>100,0</p>	<p>100,0</p>

**Сводный анализ
анкеты по анализу удовлетворенности качеством предоставления
социальных услуг**

Общее количество анкет: 143 шт

1. При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?
Да - 127
Нет - 16
2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?
Да - 126
Нет - 1
3. Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?
Да - 43
Нет - 100
4. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?
Да - 43
Нет - 0
5. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?
Да - 143
Нет - 3
6. Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?
Да - 20
Нет - 123
7. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?
Да - 20
Нет - 0
8. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?
Да - 143
Нет - 0
9. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?
Да - 143
Нет - 0
10. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией?
Да - 119
Нет - 24
11. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?

Да - 119

Нет - 0

12. Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым?

Да - 143

Нет - 0

13. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг?

Да - 143

Нет - 0

14. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

Да - 143

Нет - 0

15. Предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: проводить больше мероприятий для пожилых людей, организовать уголок отдыха для родителей, ожидающих детей.

16. Пол анкетированных: мужской – 18,2 %, женский – 81,8 %

17. Возраст анкетированных: 0-35 лет – 58,9 %

36-60 лет – 33,6 %

61 – 80 лет - 7,5 %

**Установленный нормативными правовыми актами
объем информации (количество материалов/единиц информации) о деятельности
организаций культуры, которая должна быть размещена на общедоступных
информационных ресурсах**

Перечень информации	на информационны х стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети Интернет
I. Общая информация об организации культуры		
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	+	+
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	+	+
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	+	+
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	-
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	+	-
Режим, график работы организации культуры	+	-
II. Информация о деятельности организации культуры		
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	+	+
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	-
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	-
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	+	+
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	+	- ссылка есть информации нет
Всего	8/8	10/12

Условные обозначения:

- + информация (единица информации) учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- X информация (единица информации) **не** учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации.
- при отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации **I_{норм}** уменьшается.