

СОГЛАСОВАНО:

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью «Марагда»



М.П.

Отчет о проведении независимой оценки

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Буденновского сельского поселения»

Ростовской области

ОТЧЕТ

о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества) независимым оператором Обществом с ограниченной ответственностью «Марагда»

I. Перечень муниципальных учреждений культуры Сальского района, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году:

№ п/п	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес учреждения/ контактный телефон	Руководитель учреждения	Сроки проведения работ оператором	ИНН учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Буденновского сельского поселения»	МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	347603, Ростовская область, Сальский район, п.Конезавод Имени Буденного ул. Ленина,7	Директор Трифонов Игорь Иванович	30.03.2021	6153025892

II. Результаты обобщения информации, размещенной на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры Сальского района и информационных стендах в помещениях учреждений культуры в 2021 году:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Буденновского сельского поселения»

Сайт <https://konzavodchape.ru/> муниципального бюджетного учреждения культуры Сальского района «СДК Буденновского сельского поселения» (далее - СДК), предоставляет исчерпывающую информацию об учреждении, его услугах, достижениях, истории и современной деятельности, согласно требованиям нормативно-правовых актов. Имеется версия для слабо видящих и мобильная версия, а также сервис для дистанционного обучения.

Для осуществления обратной связи с потребителями услуг имеются разделы: «Контакты», присутствуют электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), имеется раздел «Независимая оценка качества услуги», на сайте периодически проводятся онлайн-мероприятия. Создана группа в социальных сетях.

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК, согласно нормативно-правовым актам. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах, красочны, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (не менее 150 респондентов по каждому учреждению) в 2021 году:

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством оказания услуг
1.	МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	205 анкет в электронном формате на сайте оператора	Родители (законные представители) учащихся в возрасте от 18 лет и старше.	495 баллов

*В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия респондентов, в связи с распространением новой коронавирусной инфекции(COVID-19)на территории Ростовской области.

IV. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (далее -организациями) Сальского района(в баллах) в 2021 году:

МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»				
№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам опроса	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
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.	100 баллов	30%	30 баллов
	1.1.1.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку(форме),установленным нормативными правовыми актами. <i>Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами-до100баллов.</i>	100 баллов		
	1.1.2.Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку(форме),установленным нормативными правовыми актами. <i>Объём информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещенных в которых установлено нормативными правовыми актами - до 100баллов.</i>	100 баллов		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100 баллов	30%	30 баллов

<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения(жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздела «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия. <p><i>В наличии функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.</i></p>	100 баллов	40%	40 баллов
<p>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p> <p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты-до 100 баллов.</i></p>	100 баллов		
<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на</i></p>	100 баллов		

соответствующий вопрос анкеты-до 100 баллов.				
Итого			100%	100 баллов
Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	100 баллов	50%	50 баллов
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	100 баллов		
2.1.1.	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: -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); -доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет; иные параметры комфортных условий. <i>Наличие пяти более комфортных условий для предоставления услуг-до 100 баллов.</i>	100 баллов		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	100 баллов	50%	50 баллов
2.3.1.	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
Итого			100%	100 баллов
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	83 балла	25%	25 баллов
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней	83 балла	25%	25 баллов

	<p>территории с учетом доступности для инвалидов.</p> <p>3.1.1. Наличие в помещениях организации на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - сменных кресел-колясок; - специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. <p><i>Наличие пяти более условий доступности: 100 баллов.</i></p>	83 балла		
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.</p> <p>3.2.1. Наличие 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 услуги в дистанционном режиме или на дому. <p><i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i></p>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для</p>	100 баллов	30%	30 баллов

инвалидов				
3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. <i>Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты- до 100 баллов.</i>	100 баллов			
Итого				95%
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг и при непосредственном обращении в организацию.	100 баллов	40%		40 баллов
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники администрации организации и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты -до 100баллов.</i>	100 баллов			
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100 баллов	40%		40 баллов
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (п реподаватели, концертмейстеры и прочиеработники) при обращении в организацию. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации,</i>	100 баллов			

<p>обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты-до 100баллов.</p>			
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.</p>	100 баллов	20%	20 баллов
<p>4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения(жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы-до 100 баллов.</i></p>	100 баллов		
Итого			
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	100 баллов	30%	30 баллов
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. <i>Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты- до 100 баллов.</i>	100 баллов		
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	100 баллов	20%	20 баллов

условиям и предоставления услуг			
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: -наличием и понятностью навигации внутри организации; -графиком работы организации (подразделения, отдельного преподавателя, и пр.). <i>Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100баллов.</i>	100 баллов		
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	100 баллов	50%	50 баллов
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100баллов.</i>	100 баллов		
Итого:			100 баллов
Всего по организации:			495 баллов

V. Основные недостатки по качеству условий оказания услуг, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году.

№ п/п	Учреждение	Результаты удовлетворенности и граждан качеством условий оказания услуг	Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе опроса
1.	МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	495 баллов	Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Наличие в помещениях организации, на прилегающей к ней территории оборудования с учетом доступности для инвалидов: - отсутствие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов;

Генеральный директор
ООО «Марагда»

Шмурак Р.Ю.



Р.Ю. Шмурак