

ОТЧЕТ

о выполненных работах

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества) независимым оператором ЧПОУ «Сальский институт Южного Университета (ИУБиП)»

1. Перечень муниципальных учреждений культуры Сальского района, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2018 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 МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	347603, Ростовская область, Сальский район, п.Конезавод Имени Буденного ул. Ленина, 7	Директор Шкиндр Наталья Александровна	02.11.2018	6153025892

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района

МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»

Сайт <http://konzavodchane.ru> муниципального бюджетного учреждения культуры Сальского района МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения» (далее - СДК), предоставляет исчерпывающую информацию об учреждении, его услугах, достижениях, истории и современной деятельности. Имеется версия для слабовидящих и мобильная версия. Информация на дату посещения актуальна. Для осуществления обратной связи с потребителями услуг СДК имеются разделы: «Контакты», «Форма обращения граждан». Сайт эстетически выдержан в определенном стиле, красочен, удобен в использовании.

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах. В фойе расположен столик с раздаточным материалом, демонстрирующий сведения информативного и рекламного характера 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):

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	150 анкет на бумажных носителях	Родители (законные представители) участников культурно-досуговых формирований, участники культурно-досуговых формирований, зрители культурно-массовых мероприятий и кинопоказов, иные посетители РДК в возрасте от 18 лет и старше.	495 баллов

IV. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Сальского района (в баллах), рассчитанные в соответствии с приказом

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района 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, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
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)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	100 баллов	40%	40 баллов

	доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого				100%
Итого				100 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1	Обеспечение в организации 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.)	98 баллов	49%	49 баллов
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	98 баллов	49%	49 баллов
Итого				98%
Итого				98 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	90 баллов	27%	27 баллов

	проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации			
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 (тифлсурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого				
			97%	97 баллов
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	40%	40 баллов

·	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр. в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого			100%	100 баллов
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100 %	100 баллов

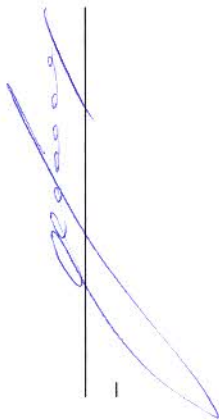
V. Основные недостатки в работе муниципальных учреждений культуры Сальского района, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году (по каждому учреждению):

№ п/п	Учреждение	Результаты удовлетворенности граждан качеством	Критерии, по которым получена оценка ниже	Недостатки, выявленные в ходе опроса
----------	------------	--	---	---

	условий оказания услуг	максимальной	
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района МБУК СР «СДК Буденновского сельского поселения»	495 баллов	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
			Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
			-отсутствие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов

Директор
ЧПОУ «Сальский институт
Южного Университета (ИУБиП)»
(должность)

И.А. Вовчук
(Ф.И.О.)



(86372) 5 61 64

(номер контактного телефона)

6 ноября 2018 года

(дата составления документа)

