

Приложение
к сводному аналитическому отчёту
о независимой оценке
качества условий оказания услуг
организациями культуры
города-курорта Анапа
Краснодарского края

Заведующему
МКУК клуб "Ветеран"
А.Ф. Пономаренко



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 клуб "Ветеран"

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 № 52-22/НОК от 14.11.2022г., заключённого между организацией-оператором и Управлением культуры администрации муниципального образования город-курорт Анапа. Процедура сбора информации проводилась с 15 ноября по 20 декабря 2022 г. с соблюдением принципа информационной открытости.

Настоящий отчёт является приложением к сводному аналитическому отчёту о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры города-курорта Анапа 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 города-курорта Анапа 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 с формированием фотоотчётов и 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 в соответствии с распоряжением Минкультуры России от 12 декабря 2020 г. № Р-1681 «О методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры».

Общее число получателей услуг МКУК клуб "Ветеран" за год, предшествовавший году проведения НОК, составило 10665 человек(а), минимальное число респондентов 150 человек, в анкетировании получателей услуг приняло участие 156 человек(а), что составляет 1,46 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов МКУК клуб "Ветеран" составляет 66,2 лет, 91 % прошедших анкетирование женщины, 9 % - 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 клуб "Ветеран" по адресу veteran.mozello.site.com.

По итогам сбора и обобщения информации итоговый интегральный показатель независимой оценки для МКУК клуб "Ветеран" составляет 82,04 балла(ов) и соответствует 17 месту в рейтинге из 17 организаций культуры, принявших участие в процедуре НОК.

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 информационных 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.	7 ед. инф. из 8	85	87,71	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	9 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).	3 спос.	90	95,3	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».		100	98,59	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации.	155 респ. из 155				
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	145 респ. из 145				
ИТОГО по критерию 1		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		11 из 17	92,5	94,34	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.).	4 усл.	80	96,48	100	50 %
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.	Не применяется для организаций культуры				
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	155 респ. из 156	99	94,89	100	50 %
ИТОГО по критерию 2		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		15-16 из 17	89,5	95,68	100	

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.	0 усл.	0	47,06	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.	0 усл.	0	63,53	100	40 %
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	24 респ. из 24	100	91,53	100	30 %
ИТОГО по критерию 3		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		16 из 17	30	66,99	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).	154 респ. из 156	99	98,06	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).	155 респ. из 156	99	98,59	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	154 респ. из 154	100	99,36	100	20 %
ИТОГО по критерию 4		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		7-9 из 17	99,2	98,53	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).	155 респ. из 156	99	98,18	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	155 респ. из 156	99	97,95	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	155 респ. из 156	99	98,36	100	50 %
ИТОГО по критерию 5		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		7-9 из 17	99	98,22	100	
ИТОГОВЫЙ интегральный показатель		Рейтинг по муниципалитету	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	
		17 из 17	82,04	90,75	100	

Замечания к качеству условий оказания услуг, выявленные по результатам сбора и обобщения информации

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на стендах в помещениях организации культуры, показал, что на стендах не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая необходимая информация (документы):

- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

Анализ полноты и содержания информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, показал, что на сайте не размещена (частично не размещена, либо в организации не предусмотрены соответствующие условия) следующая информация (документы) и/или не предусмотрены сервисы:

- информация о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информация о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информация о проведении НОК: планы по устранению недочётов;
- электронный сервис (форма) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Исследование комфортности условий предоставления услуг организацией культуры выявило частичное (полное) отсутствие условий:

- отсутствует комфортная зона отдыха (ожидания), оборудованная соответствующей мебелью;
- не обеспечена навигация внутри организации культуры.

Оценка условий доступности предоставляемых услуг для инвалидов показала:

- входные группы в здание организации не оборудованы пандусом (подъёмной платформой) для лиц с ОВЗ;
- на прилегающей к организации территории отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- в помещении(ях) организации не предусмотрены адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы для лиц с ОВЗ;

- отсутствует возможность использования специальных сменных кресел-колясок для лиц с ОВЗ;
- не оборудованы специальные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов;
- не предусмотрено дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- не реализована возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- отсутствует корректно работающая альтернативная версия официального сайта организации культуры в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;
- не предусмотрена помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации;
- отсутствует возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг

Рекомендации организации-оператора по результатам сбора и обобщения информации.

На стендах в помещениях и/или на территории организации разместить следующую информацию (документы):

- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов.

На официальном сайте организации разместить следующую информацию (документы), предусмотреть работающие сервисы:

- информацию о структуре организации культуры с указанием филиалов (при наличии);
- информацию о проведении НОК: количественные результаты оценки;
- информацию о проведении НОК: планы по устранению недочётов;
- электронный сервис (форму) для подачи электронного обращения (жалобы), получения консультации по оказываемым услугам и пр.;
- раздел "Часто задаваемые вопросы".

Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации культуры;
- оборудование входных групп пандусами (подъёмными платформами) для лиц с ОВЗ;
- выделение стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов для лиц с ОВЗ;
- 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;
- 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);
- 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;
- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

Предложения получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг в организации:

- организовать работу видеооператора на мероприятиях;
- расширить зрительный зал.