

ОТЧЕТ
о выполненных работах
по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества)
независимым оператором ООО «ИМИДЖ-ФАКТОР»

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
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Кручено-Балковского сельского поселения»	МБУК «СДК Кручено-Балковского СП»	347618, Ростовская область, Сальский район, с. Крученая Балка, ул. Ленина, 20-А тел. 89281788492	Директор Лесняк Людмила Сергеевна	10.06.2021- 05.07.2021

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

Собственный официальный сайт в сети Интернет у МБУК «СДК Кручено-Балковского сельского поселения» отсутствует. Информация об организации частично представлена на сайте Администрации Кручено-Балковского сельского поселения <https://кручено-балковское.рф>.

На информационном стенде в помещении организации имеется вся необходимая информация, кроме информации о структуре и органах управления организации культуры и об объеме оказываемых услуг (копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы).

Степень соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет 55 баллов из 100 возможных.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов

Объем выборочной совокупности определялся в соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и составил 150 респондентов.

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности	Результаты удовлетворённости граждан
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Кручено-Балковского сельского поселения»	150 анкет в режиме он-лайн опроса	Получатели услуг в возрасте от 18 лет и старше /родители (законные, представители) получателей услуг	457,6 баллов

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 Сальского района «Сельской дом культуры Кручено-Балковского сельского поселения»				
№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	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.	55 баллов	30%	16,5 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, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	80 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, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	30 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	100 баллов	30%	30 баллов
	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг <i>В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.</i>	100 баллов		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	96,3 баллов	40%	38,5 баллов
	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	94,3 баллов		
	1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». <i>Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	98,2 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
Итого			100%	85 баллов
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	100 баллов	50%	50 баллов
	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. <p><i>Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг — до 100 баллов.</i></p>	100 баллов		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	94,5 баллов	50%	47,3 баллов
	<p>2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организации.</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос - до 100 баллов.</i></p>	94,5 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
Итого			100%	97,3 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к территории с учетом доступности для инвалидов.	80 баллов	30%	24 балла
	<p>3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных стоянок - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений <p><i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i></p>	80 баллов		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	66,7 баллов	40%	26,7 баллов
	<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 сопровождения инвалидов работниками организации - возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому <p><i>Наличие пяти и более условий доступности – 100 баллов.</i></p>	66,7 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	95,5 баллов	30%	28,7 баллов
	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>	95,5 баллов		
Итого			100%	79,4 балла
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97,8 баллов	40%	39,1 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 100 баллов.</i>	97,8 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,8 баллов	40%	39,1 баллов
	<p>4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, концертмейстеры и прочие работники) при обращении в организацию.</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты-до 100 баллов.</i></p>	97,8 баллов		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	98,1 баллов	20%	19,6 баллов
	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,	98,1 баллов		

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	предложения), получения консультации по оказываемым услугам <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>			
Итого			100%	97,8 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)	96,7 баллов	30%	29 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>	96,7 баллов		
5 2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	97,8 баллов	20%	19,6 баллов

№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам оценки	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
	<p>5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i></p>			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	98,9	50%	49,5 баллов
	<p>5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.</p> <p><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 100 баллов.</i></p>	98,9 баллов		
	Итого		100%	98,1 баллов
	Всего по организации:			457,6 баллов

V. Основные недостатки в работе муниципальных учреждений культуры Сальского района, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2021 году:

№ п/п	Учреждение	Результаты удовлетворенности качеством условий оказания услуг	Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе сбора и обобщения информации
	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «СДК Кручено-Балковского сельского поселения»	417 баллов	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	<p>Неполное соответствие содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в сети Интернет нормативным требованиям. Отсутствует информация о структуре и органах управления организации культуры и об объеме оказываемых услуг (копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы).</p> <p>У организации отсутствует собственный интернет сайт. Информация об организации на сайте Администрации Кручено-Балковского сельского поселения представлена частично.</p>
Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»			<p>Отсутствие возможности предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика, отсутствие альтернативной версии интернет-сайта для инвалидов по зрению; отсутствие сменных кресел-колясок</p>	

Директор Общества с ограниченной ответственностью «ИМИДЖ-ФАКТОР»





 С.В. Куприянов

05.07.2021 г.