

Приложение  
к аналитическому отчёту о независимой оценке  
качества условий оказания услуг организациями  
культуры  
Кушнёвского района  
Краснодарского края



Директору  
МУК "КДЦ Раздольненского с/п" **Н.Ю. Затумёновой**

# НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

ОТЧЁТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ  
О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР  
РАЗДОЛЬНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ"  
КУШЁВСКОГО РАЙОНА КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

2020 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 муниципального контракта № 02-20/НОК от 02.07.2020 г., заключённого между организацией-оператором и МУК «Районный координационно-методический центр культуры и творчества». Процедура сбора информации проводилась со 2 по 20 июля 2020 г. в дистанционном режиме.

Настоящий отчет является приложением к сводному аналитическому отчету о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Куцёвского района 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
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 отчете о независимой оценке качества условий оказания услуг организациями культуры Куцёвского района 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 на основании представленных МУК "КДЦ Раздольненского с/п" фотоотчётов с заполнением анкеты оператора.

В процессе процедуры НОК был проведен опрос получателей услуг в форме анонимного интернет-анкетирования. На основании письма Минтруда РФ от 04.06.2020 № 28-0/10/В-4286, а также с учётом эпидемиологической обстановки и летнего времени проведения НОК УОД, объём выборочной совокупности установлен на уровне не менее 10 % от объёма генеральной совокупности, но не более 600 респондентов в одной организации.

Общее число получателей услуг организации в год составляет 1782 человек(а), в анкетировании получателей услуг приняло участие 230 человек(а), что составляет 12,91 % от генеральной совокупности. Средний возраст респондентов для МУК "КДЦ Раздольненского с/п" составляет 34,2 лет, 64 % прошедших анкетирование женщины, 36 % - мужчины.

Сбор показателей открытости и доступности информации об организации культуры осуществлялся, в том числе, посредством изучения специалистами организации-оператора информации, размещённой на официальном сайте МУК "КДЦ Раздольненского с/п" по адресу <https://kdc-tazdolnoe.ru>.

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.

## Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Таблица 2

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, размещённой на общедоступных информационный ресурсах, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационном сайте в помещении организации; - на официальном сайте организации в сети «Интернет».					
1.1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационном сайте в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	10 ед. инф. из 10	100	100	100	30 %
1.1.2.	Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	10 ед. инф. из 10				
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: - номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным); - раздела официального сайта «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.	6 спос.	100	100	100	30 %
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационном сайте в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		98	96,85	100	40 %

1.3.1.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационном стенде в помещении организации.	216 респ. из 219					
1.3.2.	Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации в сети «Интернет».	171 респ. из 175					
<b>ИТОГО по критерию 1</b>							
<b>Критерий 2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b>							
№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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). - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у секретаря или у специалиста организации).	5 усл.	100	99	100	50 %	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.						
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	192 респ. из 230	83	93,7	100	50 %	
<b>ИТОГО по критерию 2</b>							
		19 из 20	91,5	96,35	100		

Не применяется для организаций культуры

## Критерий 3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

№	Показатели оценки качества	Количество	Фактический балл	Средний балл по муниципалитету	Макс. балл	Значимость
3.1.	<p>Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудованных входных групп пандусами (подъёмными платформами);</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов;</li> <li>- наличие специальных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</li> </ul>	4 усл.	80	59	100	30 %
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлсурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.</li> </ul>	3 усл.	60	78	100	40 %
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).</p>	37 респ. из 44	84	86	100	30 %
<b>ИТОГО по критерию 3</b>		Рейтинг по муниципалитету 14 из 20	73,2	74,7	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).	213 респ. из 230	93	96,35	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).	217 респ. из 230	94	96,6	100	40 %
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	183 респ. из 189	97	98,15	100	20 %
<b>ИТОГО по критерию 4</b>		<b>16 из 20</b>	<b>94,2</b>	<b>96,81</b>	<b>100</b>	

## 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).	214 респ. из 230	93	95,75	100	30 %
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	211 респ. из 230	92	95,5	100	20 %
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	214 респ. из 230	93	95,15	100	50 %
<b>ИТОГО по критерию 5</b>						
<b>ИТОГОВЫЙ интегральный показатель</b>						
		<b>16 из 20</b>	<b>90,18</b>	<b>92,4</b>	<b>100</b>	

## **Рекомендации по повышению качества условий оказания услуг**

### **I. Рекомендации организации-оператора по результатам независимой оценки:**

#### **1. Проводить регулярный мониторинг официального сайта на предмет актуальности размещённой информации.**

#### **2. Обеспечить в организации (на территории, прилегающей территории):**

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений В ЗДАНИИ организации культуры (чистота помещений, наличие РАКОВИНЫ, мыла, туалетной бумаги и пр.);
- 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).

### **II. Предложения получателей услуг по улучшению качества условий оказания услуг в организации:**

- сделать капитальный ремонт КДЦ;
- провести отопление в здании;
- организовать детскую зону отдыха на территории организации;
- установить санузел в здании;
- обустроить прилегающую территорию, установить места для отдыха.