

Приложение 1

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями для проведения в 2019 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры проводился в 10 организациях в соответствии с графиком выезда в организации культуры с 13 ноября по 09 декабря 2019 года.

Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан составляет 40% по каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. В опросе приняли участие 500 получателей услуг.

Таблица 1

№ п/п	Наименование учреждений	Объем выборочной совокупности респондентов
1	МКУК Новогольеланского сельского поселения "ЦДИ"	50
2	МКУК Листопадовского сельского поселения "ЦДИ"	50
3	МКУК Калиновского сельского поселения "ЦДИ"	50
4	МКУК Алексеевского сельского поселения "ЦДИ"	50
5	МКУК Новомакаровского сельского поселения "ЦДИ"	50
6	МКУК Нижнекарачанского сельского поселения "ЦДИ"	50
7	МКУК Новогольского сельского поселения "ЦДИ"	50
8	МКУК Васильевского сельского поселения "ЦДИ"	50
9	МКУК Большеалабукского сельского поселения "ЦДИ"	50
10	МКУК Верхнекарачанского сельского поселения "ЦДИ"	50
	Итого	500

Согласно методике, анкета содержала вопросы, учитывающие специфику организации и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации, удовлетворенность графиком работы с получателями услуг и др.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм (использование принципов добровольности и конфиденциальности, анонимности по отношению к источнику информации).

Также проводилась контрольная закупка с целью изучения доступности информации о предоставлении услуг организациями культуры. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальных сайтах организаций, на информационных стендах в помещениях организаций, по телефону.

Кроме того, в рамках «контрольной закупки» проводился обзвон учреждений, учитывались количество наборов номера, время дозвона, соблюдение норм делового этикета, удовлетворенность точностью ответа, оценивалось понятность объяснений и рекомендаций специалистов.

При проведении «контрольной закупки» отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону, зафиксировано соблюдение норм делового этикета, адекватное отношение в восприятии «легенды», полнота и доступность предоставляемой информации, сотрудники проявляли профессионализм и чуткость к ситуации клиента, были вежливы.

**Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры
с учетом критериев независимой оценки качества
(по совокупности организаций)**

I. Открытость и доступность информации об организации:

Проводился анализ официальных сайтов 10 организаций культуры. Сравнение производилось с учетом полноты, актуальности, форматной доступности содержания для получателей услуг.

На официальных сайтах организаций культуры и на информационных стендах в помещении организаций размещен полный объем информации о деятельности учреждений, установленный нормативными правовыми актами. Также на сайтах предусмотрены формы обратной связи. В целом значение показателя, характеризующего соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составило 100 баллов. Оценивалось наличие на официальном сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи их функционирование, значение показателя составило -100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, составляет 100%.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами по данному показателю выявила следующие недостатки:

- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- отсутствие и доступность питьевой воды;
- отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

Значение показателя составило - баллов.

Комфортностью предоставления услуг организациями культуры удовлетворены 40% получателей услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами были выявлены следующие недостатки:

- не во всех учреждениях оборудованы входные группы пандусами/подъемными платформами, не адаптированы поручни, требуется расширение дверных проемов, отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организациях.

Доступностью услуг для инвалидов удовлетворены 30% получателей услуг.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры - 100% получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры –100 % получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) 100% получателей услуг.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Готовы рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым 100% получателей услуг.

Удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации; графиком работы отдельных специалистов) 100% граждан, принявших участие в опросе.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг, оперативностью решения вопросов 100% получателей услуг.

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, представлены в форме сводного отчета организации - оператора автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке по каждой организации культуры.

На основании итоговой оценки качества условий оказания услуг, которая определялась по каждой организации культуры, сформирован проект рейтинга.

Каждой организации культуры присвоен порядковый номер по мере уменьшения значения итоговой оценки качества условий оказания услуг.

Организации культуры, получившей наивысшую итоговую оценку качества условий оказания услуг, присвоен 1-й номер.

Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации и по совокупности.

Выявлен ряд замечаний по организациям культуры:

- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;
- отсутствие и доступность питьевой воды;
- отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
 - отсутствие в помещениях звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;
 - отсутствие в помещениях надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
 - не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
 - не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами).