

ОТЧЕТ
о выполненных работах
по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества)
независимым оператором Индивидуальным предпринимателем Чулковой Еленой Петровной

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	ИНН учреждения
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения»	МБУК "СДК Ивановского С.П."	347613, Ростовская обл, Сальский р-н, Ивановка с, Ленина ул, ДОМ 44, 8-86372-71095	Директор Рюмина Наталья Викторовна	13.07.2021- 27.07.2021	6153025846

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

МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения»

Сайта у МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения» нет, анализ информации, необходимой к размещению был произведен на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/agency/40283>) и официальном сайте администрации Ивановского сельского поселения (<https://ivanovskoe-sp.ru/podvedomstvennyye-organizatsii>).

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК красочны, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40% от общего количества получателей услуг за год, предшествующий оценке, но не более 600 респондентов в одной организации, что составляет 150 человек.) в 2021 году:

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения»	150 анкет на бумажных носителях и в электронном формате на сайте оператора (по выбору респондентов)	Посетители от 18 лет, родители (законные представители) посетителей в возрасте от 18 лет и старше.	433 балла

*В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия респондентов, в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Ростовской области.

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 «Сельский дом культуры Новогорлыкского 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, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.	76 баллов	30%	23 балла

<p>1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.</p> <p><i>Объем информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i></p>	88 баллов		
<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.</p> <p><i>Объем информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i></p>	64 балла		
<p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.</p>	60 баллов	30%	18 баллов
<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> -телефона; -электронной почты; <p><i>В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.</i></p>	60 баллов		
<p>1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	100 баллов	40%	40 баллов
<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.</p> <p><i>Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации</i></p>	100 баллов		

	<i>по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>			
	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 соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
Итого			100%	81 балл
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг	100 баллов	50%	50 баллов
	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: -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. <i>Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг – до 100 баллов.</i>	100 баллов		
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	97 баллов	50%	48 баллов
	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	97 баллов		

	организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос - до 100 баллов.</i>			
Итого			100%	98 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	60 баллов	30%	18 баллов
	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - <i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i>	60 баллов		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов	40%	8 баллов
	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; <i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i>	20 баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100 баллов	30%	30 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>	100 баллов		
Итого			100%	56 балла
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	99 баллов	40%	40 баллов

	вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.			
	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>	99 баллов		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	99 баллов	40%	39 баллов
	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, концертмейстеры и прочие работники) при обращении в организацию. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты-до 100 баллов.</i>	99 баллов		
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	99 баллов	20%	20 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,	99 баллов		

	предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр. <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%	99 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)	99 баллов	30%	30 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>	99 баллов		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	99 баллов	20%	20 баллов
	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: -наличием и понятностью навигации внутри организации; -графиком работы организации (подразделения, отдельного преподавателя, и пр.). <i>Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	99 баллов		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями	99 баллов	50%	49 баллов

оказания услуг в организации.			
<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>	99 баллов		
Итого:		100%	99 баллов
Всего по организации:			433 балла

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 граждан качеством условий оказания услуг	Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе опроса
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения»	433 балла	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Отсутствие официального сайта организации культуры.
			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Отсутствие санитарно-гигиенических помещений, оборудованных для данной категории граждан, выделенных.

Исполнитель:

Индивидуальный предприниматель

19.07.2021 г.

(919) 696-28-20

_____/Е.П.Чулкова/

