

ПРОТОКОЛ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Ивановского сельского поселения»

Адрес: 347613, Ростовская Федерация, Ростовская область, Сальский р-н, с. Ивановка, ул. Ленина, д. 44

Ф.И.О. руководителя: Рюмина Наталья Викторовна

Контактный телефон: 8 (86372) 4-42-89

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью "Независимый аналитический центр" (ООО "НАЦ")

Даты проведения работ по сбору первичных данных: 28.06.2024г. - 02.07.2024г.

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Результаты обобщения первичных данных		Результаты расчета показателей
Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организации культуры, её содержанию и порядку, установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации:	8	73.7 баллов
		1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	Объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети "Интернет":	7	
			12		
1.2.	Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения, получение консультации по оказываемым услугам, раздел "Часто задаваемые вопросы"); - технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы:		100 баллов
			4 из 4 оцениваемых индикаторов		

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на стендах в помещении организации культуры 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет"	Общее количество опрошенных: 332 373	Число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры: 321 355	96,1 балла
Итого по критерию 1					
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуги»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации - наличие и доступность питьевой воды - наличие санитарно-гигиенических помещений и их и удовлетворительное состояние - санитарное состояние помещений организации -возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги Транспортная доступность	5 из 7 оцениваемых индикаторов		100 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Общее количество опрошенных: 484	Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг 477	98,55 балла
Итого по критерию 2					
99, 28 балла					

Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации культуры и на прилегающей к ней территории:	Количество условий доступности организации для инвалидов:			
3.1.	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	2 из 5 оцениваемых индикаторов	40 баллов		
	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;				
	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;				
	- сменных кресел-колясок;	- сменных кресел-колясок;				
	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации				
	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:			
3.2.	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	3 из 6 оцениваемых индикаторов	60 баллов		
	- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	- 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);	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);				
	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;				
	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование);				
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому				
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов	Число опрошенных получателей услуг - инвалидов:	Число получателей услуг - инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	100 баллов	
			13	13		
Итого по критерию 3						
					66 баллов	

Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»					
4	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников культуры		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	484	481	99,38 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных).	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	484	478	98,76 балла
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	174	171	98,28 балла
5	Итого по критерию 4				98,91 балла
Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
	Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями осуществления деятельности организации		Общее количество опрошенных:	Число получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым	484	483	99,79 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	5.2.1. Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры	484	483	99,79 балла
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг (в % от общего числа опрошенных)	5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры в целом	484	484	100 баллов
Итого по критерию 5					99,9 балла
ИТОГО по всем критериям					90,94 балла

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационном стенде в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- копия Устава организации культуры
- сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- информация о видах предоставляемых услуг;

- информация о материально-техническом обеспечении организации культуры;

- сведения о финансово-хозяйственной деятельности организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- раздела "Часто задаваемые вопросы";

2. по критерию «Комфортность предоставления услуг»

В организации отсутствует санитарно-гигиеническое помещение;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- отсутствуют сменные кресла-коляски;

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры на информационных стендах в помещениях организации, разместить: - информация о платных услугах;

2. Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"

3. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: раздела "Часто задаваемые вопросы", обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (разместить анкету для опроса граждан или гиперссылку или QR код на Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях bus.gov.ru)

4. Обеспечить в организации объективно возможные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности: - предоставлять инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - предоставлять сменные кресла-коляски.