

ОТЧЕТ

о выполненных работах

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества)
независимым оператором ООО «Марагда» в лице генерального директора Шмурак Руслана Юрьевича

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.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района " Сельский дом культуры Гигантовского сельского поселения "	МБУК СР «Сельский дом культуры Гигантовского сельского поселения»	347628, Ростовская обл, Сальский р-н, Гигант , Ленина, дом 34	Дорохин Николай Михайлович	04.06.2021 по 01.07.2021	6153025966

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

"СДК Гигантовского сельского поселения"

Сайт <https://www.gigantovskoe.ru/> Гигантовского сельского поселения Сальского района Ростовской области предоставляет исчерпывающую информацию об учреждении, его услугах, достижениях, истории и современной деятельности, согласно требованиям нормативно-правовых актов. Имеется версия для слабовидящих и мобильная версия, а также сервис для дистанционного обучения. Для осуществления обратной связи с потребителями услуг имеются разделы: «Контакты», присутствуют электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных), также создана группа в социальных сетях. На сайте периодически проводятся онлайн-мероприятия.

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении организации, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности организации культуры, согласно нормативно-правовым актам, за исключением информации о проведении независимой оценки качества. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах, красочны, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности организации.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов в 2021 году(не менее 150 респондентов):

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
1.	МБУК СР "СДК Гигантовского сельского поселения"	150 анкет в электронном формате на сайте оператора	Родители (законные представители) учащихся в возрасте от 18 лет и старше.	366 баллов

*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 СР "СДК Гигантовского 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.	100 баллов	30%	30 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>Объем информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
	1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. <i>Объем информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
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

	<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; -электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); -раздела «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. <p><i>В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.</i></p>	100 баллов		
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	69 баллов	40%	28 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 по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i></p>	100 баллов		
	<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».</p> <p><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</i></p>	100 баллов		

	<i>соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>			
Итого			100%	88 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, например:</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	50 баллов	50%	25 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>	100 баллов		
Итого			100%	75 баллов
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней	40 баллов	30%	12 баллов

	территории с учетом доступности для инвалидов.			
	<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); -выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; -адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; -сменных кресел-колясок; -специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. <p><i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i></p>			
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	40 баллов	40%	16 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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); -наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению; -помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; -наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. <p><i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i></p>			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для	100 баллов	30%	30 баллов

	инвалидов			
	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%	58 баллов
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.	70 баллов	40%	28 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>	70 баллов		
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	70 баллов	40%	28 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,</i>	70 баллов		

	<i>обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты-до 100 баллов.</i>			
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	60 баллов	20%	12 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, 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>	60 баллов		
Итого			100%	68 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)	67 баллов	30%	20 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>	67 баллов		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными	89 баллов	20%	18 баллов

	условиями предоставления услуг			
	<p>5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> -наличием и понятностью навигации внутри организации; -графиком работы организации (подразделения, отдельного преподавателя, и пр.). <p><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></p>	89 баллов		
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.	78 баллов	50%	39 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>	78 баллов		
Итого:			100%	77 баллов
Всего по организации:				366 баллов

V. Основные недостатки по качеству условий оказания услуг, 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 СР "СДК Гигантовского сельского поселения "	366 баллов	<i>Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»</i>	<p>Отсутствуют следующие условия доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; • наличие сменных кресел-колясок; • наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации <p>Отсутствуют следующие условия, позволяющие 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 предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); • наличие возможности предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому.

--	--	--	--	--

Генеральный директор



Р.Ю. Шмурак

