|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Описание: горы34 | simvolika1 | **Администрация**  **Грачевского муниципального района**  **Ставропольского края** |

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

о качестве условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

с. Грачевка, 2019

Аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг

муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

|  |  |
| --- | --- |
| с. Грачевка | 30 июня 2019г. |

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края (далее –организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению отдела культуры администрации Грачевского муниципального района Ставропольского края, именуемый в дальнейшем «Муниципальный заказчик», в лице начальника Чаплыгиной Ирины Викторовны, действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта от 18 июня 2019 года № \_5\_ на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Грачевского муниципального района Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Главой Грачевского муниципального района Ставропольского края и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями, и по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры при администрации Грачевского муниципального района согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

* **Наименование организации**: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края.
* **Юридический адрес организации:** 356250, Ставропольский край, Грачевский район, с. Грачевка, ул. Советская 13.

#### Адрес электронной почты: [mbukrmdk@inbox.ru](mailto:mbukrmdk@inbox.ru)

* **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <https://bus.gov.ru/pub/agency/4958>
* **Период проведения дистанционного этапа сбора информации**: с 19.06.2019 по 30.06.2019 гг.
* **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»**: 22.06.2019 г.
* **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры**: 21.06.2019 г.
* **Численность респондентов в организации культуры**:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Населенный пункт/городской округ** | **Наименование организации культуры** | **Объем выборочной совокупности респондентов** |
| 1 | Грачевский муниципальный район Ставропольского края | муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края. | 95 |

Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

* 1. По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 21 балл (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации – 10 баллов;

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 4 балла.

1. **1.2.** По показателю, характеризующему обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

* телефона,
* электронной почты,
* электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);
* обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 18 баллов.

**1.3.** По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение (с учетом значимости показателя 40%) – 28,8 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на стендах, опрошено 95 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации –91 чел., что составляет 95,8 % от числа респондентов.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 95 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 46 чел., что составляет 48,4 % от числа респондентов.

**Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 68,7 баллов**

**(при максимальном значении показателя – 100 баллов)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. 
2. **Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»**

**2.1.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

* наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
* наличие и понятность навигации внутри
* наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
* санитарное состояние помещений организации;
* возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 50%) – 40 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

**2.2.** По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 91 получателей услуг, удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией, что составляет 95,8 % от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости это составляет – 47,90 баллов.

**Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 87,9 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

1. Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»



**Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»**

**3.1.** По показателям, характеризующим оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:

* оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
* наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
* наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
* наличие сменных кресел-колясок;
* наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 24 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В организации отсутствуют сменное кресло-коляска.

**3.2.** По показателям, характеризующим обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

* 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 информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
* помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);
* наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (с учетом значимости показателя 40%) – 8 баллов (при максимальном значении показателя – 100 баллов).

В организации отсутствуют дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика, альтернативная версия официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению, предоставление помощи инвалидам, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

**3.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 6 респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 5 получателей услуг, удовлетворены доступностью предоставления услуг организацией для инвалидов, что составляет – 83 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 30% – 25 баллов.

**Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»,**

**составил – 57 баллов (при максимальном значении 100 баллов)**

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»



**Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

**4.1.** По показателям, характеризующим долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 65 получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет 68,4 % от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 40% – 27,36 балла.

**4.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 92 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, что составляет 96,8% от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 40% составляет 38,72 балла.

**4.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых

63 – использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, что составляет 66,3 % от общего числа респондентов.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 20% – 13,26 балла.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил –79,30 баллов**

**(при максимальном значении 100 баллов)**

Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»



**Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

**5.1.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 79 получателей услуг готовы рекомендовать организацию для получения услуги, что составляет 83,2 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 30%, составляет 24,96 баллов.

**5.2.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 85 получателей услуг удовлетворены графиком работы организации, что составляет 89,5 % респондентов. Итоговое значение показателя учетом его значимости 20% составляет 17,90 баллов.

**5.3.** По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организации, проведено социологическое исследование среди 95 респондентов, из которых 88 получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг организацией, что составляет 92,6 % респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 50% составляет 46,30 баллов.

**Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил –89,20 баллов (при максимальном значении 100 баллов)**

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»



**Рекомендации членов внешних экспертных комиссий** по улучшению качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Дополнить официальный сайт организации недостающей информацией, обязательной к размещению на сайте, в соответствии с приложением 1 к настоящему отчету.
2. Разместить на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: анкету для выражения получателями услуг мнения о качестве предоставляемых услуг, раздел «Часто задаваемые вопросы».
3. Систематически проводить работу с населением по популяризации использования дистанционных форм взаимодействия с организацией культуры.
4. Обеспечить доступность питьевой воды.
5. Приобрести кресло-коляску для инвалида.
6. Обеспечить дублирование надписей шрифтом Брайля.
7. Завершить работу над альтернативной версией сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению.
8. Назначить ответственного за сопровождение инвалидов и обеспечить его обучение (инструктаж).

**Рекомендации респондентов** по улучшению качества условий оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Произвести замену экрана в зрительном зале.
2. Приобрести кулер с питьевой водой.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный межпоселенческий Дом культуры» Грачевского муниципального района Ставропольского края составило 76,2 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

**Таблица № 1**



Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности, осуществляемой муниципальными образовательными организациями, и по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры при администрации Грачевского муниципального района для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

**Директор СКЦПОА Е.С. Квасова**