**ОТЧЕТ**

**o выполненных работах**

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества) независимым оператором ООО «Спектр»

І. Перечень муниципальных учреждений культуры Сальского райоиа, 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 |
| 1. | Муниципальное учреждение культуры Сальского района «СДК Екатериновского сельского поселения» | МУК «СДК Екатериновского СП» | 347606 Ростовская обл., Сальский район, с. Екатериновка, ул. Мира, д. 28  8-908-186-59-57 | Директор  Яковенко Владимир Иванович | 29.06.2021-28.07.2021 |

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

Собственный официальный сайт в сети Интернет у МУК «СДК Екатериновского СП» отсутствует, поэтому поэтому проводился анализ информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (https://bus.gov.ru).

На информационном стенде в помещении организации отсутствуют копии устава организации культуры, плана финансово-хозяйственной деятельности, документа о порядке предоставления услуг за плату.

Степень соответствия информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, нормативным требованиям составляет 60 баллов из 100 возможных.

1. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и  
    параметры выборочной совокупности респондентов

Объем выборочной совокупности определялся в соответствии с Методическими рекомендациями по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и составил 150 респондентов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **п/п** | **Учреждение** | **Объем выборочной совокупности** | **Параметры выборочной совокупности** | **Результаты удовлетворённости граждан** |
| 1. | Муниципальное учреждение культуры Сальского района «СДК Екатериновского сельского поселения» | 150 анкет в режиме он-лайн опроса | Получатели услуг в возрасте от 18 лет и старше /родители (законные, представители) получателей услуг | 451,1 баллов |

1. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания ycлvг муниципальными учреждениями культуры (далее - организациями) Сальского района (в баллах)   
   в 2021 году:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК Сальского района «Сельской дом культуры Кручено-Балковского сельского поселения»** | | | | | | |
| **№ п/п** | | **Показатель** | **Значение, полученное по итогам оценки** | **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. | 60 баллов | 30% | 18 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.  *Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.* | 70 баллов |  |  |
|  | 1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации,  размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.  *Объём информации, размещённой на официальном сайте*  *организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.* | 50 баллов |  |  |

| **№ п/п** | **Показатель** | | **Значение, полученное по итогам оценки** | **Значимость показателя** | | **Значение показателя с учетом его значимости** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | |
|  | 1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг  *В наличии и функционируют более тpëx дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и  доступностью информации о деятельности организации | | 100 баллов | 40% | | 40 баллов | |
|  | 1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации.  *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 соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
|  | | 1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет».  *Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальное сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
| Итого | | | | | 100% | | **88 баллов** | |
| 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:  -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.  *Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг — до 100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
| 2.3. | | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией | | 100 баллов | 50% | | 50 баллов | |
|  | | 2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организации.  *Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос - до 100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
| **Итого** | | | | 100% | | | **100 баллов** |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | | |
| 3.1. | Оборудование помещений организации и прилегающей к территории с учетом доступности для инвалидов. | 60 баллов | | 30% | | | 18 балла |
|  | 3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:  -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);  - наличие выделенных стоянок  - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов  - Наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических  помещений  *Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.* | 60 баллов | |  | | |  |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих  инвалидам получать услуги наравне с другими. | 66,7 баллов | | 40% | | | 26,7 баллов |
|  | 3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:  - 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 сопровождения инвалидов работниками организации  - возможность предоставления услуг дистанционно/ на дому  *Наличие пяти и более условий доступности – 100 баллов.* | 66,7 баллов | |  | | |  |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для  инвалидов | 80 баллов | | 30% | | | 24 баллов |
|  | 3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.  *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.* | 80 баллов | |  | | |  |
| **Итого** | | | | 100% | | | **68,7 балла** |
| 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 | 100 баллов | | 40% | | | 40 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.  *Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.* | | 100 баллов |  | |  | |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | | 96,7 баллов | 40% | | 38,7 баллов | |
|  | 4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, концертмейстеры и прочие работники) при обращении в организацию.  *Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты-до 100 баллов.* | | 96,7 баллов |  | |  | |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия. | | 92 балла | 20% | | 18,4 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  *Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных* *форм взаимодействия, по* отношению *к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты, баллы - до 100 баллов.* | | 92 балла |  | |  | |
| **Итого** | | | | 100% | | **97,1 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) | | 96,7 баллов | | 30% | 29 баллов | |
|  | 5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию Родственникам и знакомым.  *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 соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.* | | 96,7 баллов | |  |  | |
| 5 2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг | | 98 баллов | | 20% | 19,6 баллов | |
|  | 5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг  *Число получателей услуг, удовлетворенных*  *организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до І00 баллов.* | |  | |  |  | |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | | 97,3 баллов | | 50% | 48,7 баллов | |
|  | | 5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации.  *Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующей вопрос анкеты - до 100 баллов.* | | 97,3 баллов |  | |  | |
| **Итого** | | | | | 100% | | **97,3 баллов** | |
| **Всего по организации:** | | | | | | | **451,1 баллов** | |

1. 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 качеством условий оказания услуг** | **Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной** | **Недостатки, выявленные в ходе сбора и обобщения информации** |
|  | Муниципальное учреждение культуры Сальского района «СДК Екатериновского сельского поселения» | 451,1 баллов | Критерий 1  «Открытость и доступность информации об организации» | Неполное соответствие содержания и формы предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры в сети Интернет нормативным требованиям. Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, об объеме оказываемых услуг (копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы), о выполнении государственного задания, о проведении независимой оценки качества копия документа о предоставлении услуг за плату, копия лицензии.  У организации отсутствует собственный интернет сайт. Информация об организации на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях представлена частично. |
| Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов» | Отсутствуют сменные кресла-коляски и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения. Отсутствует возможность предоставления услуг сурдо- / тифлосурдопереводчика, а также альтернативная версия сайта для инвалидов по зрению. |

# Директор Общества с ограниченной ответственностью «Спектр» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Е Ушенков

28.07.2021 г.