

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



Л.Л. Кирикова

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «РАМОНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА» С ЦЕЛЬЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ ИХ КАЧЕСТВА

Руководитель проекта
канд. соц. наук

подпись

Радченко С.В.

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук

подпись

Балезина Е.А.

Исполнитель
специалист ИЦ

подпись

Манаков Д.К.

Рамонь 2019

Количество респондентов из числа получателей услуг принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг.

№	Муниципальное образование	Количество респондентов	Количество получателей услуг	Доля респондентов
1	Рамонский муниципальный район Воронежской области	688	35151	1,96

АКТ

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Рамонская централизованная клубная система» (МКУК «РЦКС»)

Регион: Воронежская область

Адрес: 396020, Воронежская область, Рамонский район, р.п. Рамонь, ул. Советская, 11

Ф.И.О. руководителя: Егорова Ирина Викторовна

Контактный телефон: 7(47340)53803

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью Исследовательский центр "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

№ п/п	Показатели	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	Оценка независимой комиссии в баллах	
					0 баллов	100 баллов
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»					
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации	0 баллов	100 баллов	

	<p>- на информационных стендах в помещении организации;</p>		<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	
	<p>- на официальных сайтах организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».</p>	<p>1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами</p>	<p>- отсутствует информация о деятельности организации</p>	<p>0 баллов</p>	
			<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями, переведенных в баллы)</p>	<p>100 баллов</p>	
<p>1.2.</p>	<p>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;</p> <p>- телефона;</p>	<p>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг;</p> <p>- телефона;</p>	<p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>	<p>100 баллов</p>

<p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p> <p>- электронного сервиса: форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения;</p> <p>- электронного сервиса: получение консультации по оказываемым услугам;</p> <p>- иного электронного сервиса</p>	<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>по 30 баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p>	
<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей</p>	<p>1.3.1. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на стендах в помещении организации</p>	<p>доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>	<p>95,68 баллов</p>
<p>1.3.</p>				

	услуг).	1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"	доля получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	98,27 баллов
2	Итого по критерию 1				98,27 баллов
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).	<p>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p> <p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</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; 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют комфортные условия - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий 	<p>0 баллов</p> <p>10 баллов</p> <p>20 баллов</p> <p>40 баллов</p>	100 баллов

		<p>- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);</p> <p>- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти</p>	<p>- наличие четырех условий</p> <p>- наличие пяти условий</p> <p>- шесть и более условий</p>	<p>60 баллов</p> <p>80 баллов</p> <p>100 баллов</p>	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги.				Показатель не оценивается для организаций культуры.
2.3.	Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	2.3.1. Удовлетворённость комфортностью предоставления услуг	доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	92,01 баллов
	Итого по критерию 2				96 баллов
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	80 баллов

	<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. 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> - наличие одного условия - наличие двух условий - наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти условий 	<ul style="list-style-type: none"> 20 баллов 40 баллов 60 баллов 80 баллов 100 баллов 	
3.2.	<p>Обеспечение 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 выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	<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 выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствуют условия - наличие одного условия - наличие двух условий 	<ul style="list-style-type: none"> 0 баллов 20 баллов 40 баллов 	60 баллов

	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие трех условий - наличие четырех условий - наличие пяти и более условий	60 баллов 80 баллов 100 баллов	
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов).	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов, переведенных в баллы)	0-100 баллов	100 баллов
	Итого по критерию 3				78 баллов
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы 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	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,85 баллов

4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	4.2.1. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 99,71 баллов
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. Удовлетворённость доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, подачи электронного обращения)	доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов 99,56 баллов
	Итого по критерию 4			99,74 баллов
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получать услуги рекомендовать организацию родственникам и знакомым	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от	100 баллов

			общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.2.1. Удовлетворённость удобством графика работы организации	доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	92,88 баллов
		- наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком работы организации			
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.3.1. Удовлетворённость условиями оказания услуг в организации	доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	0-100 баллов	99,85 баллов
	Итого по критерию 5				98,5 баллов
	ИТОГО по всем критериям				94,10 баллов

Предложения по улучшению качества условий осуществления деятельности организации культуры

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»:

- доступностью записи на получение услуги:
- на официальном сайте организации
- посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- специальными креслами-колясками

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

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:
в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, до 100%

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:
в частности:

- довести долю получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации культуры, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры, до 100%

Организация	Предложения и замечания получателей услуг
Сельский Дом культуры п. ВНИИСС МКУК «РЦКС» (СДК п. ВНИИСС МКУК «РЦКС»)	сделать ремонт в хореографии
Районный центр культуры и досуга МКУК «РЦКС» (РЦКД МКУК «РЦКС»)	маленький зрительный зал. надо строить новый клуб не делать платные дискотеки больше денег давать на поездки на фестивали дискотеку проводить до 12.00
Карачунский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Карачунский СК МКУК «РЦКС»)	купить детские игры, новые вместо старых. Новое здание, отвечающее современным требованиям, в котором будут отдельные помещения для занятия физкультурой, библиотечный зал, танцевальный зал, санузел, раздевалка
Большеверейский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Большеверейский СДК МКУК «РЦКС»)	купить светомузыку
Руссковоздевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Руссковоздевский СДК МКУК «РЦКС»)	проводить фестиваль осенью
Чистополянский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Чистополянский СК МКУК «РЦКС»)	чаще проводить праздники в школе
Борский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Борский СДК МКУК «РЦКС»)	открыть компьютерные курсы
Новоживотинновский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Новоживотинновский СДК МКУК «РЦКС»)	проводить больше мероприятий для пенсионеров
Кривоборьевский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Кривоборьевский СК МКУК «РЦКС»)	проводить на праздники салюты
Комсомольский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Комсомольский СКД МКУК «РЦКС»)	Купить детям спортивный инвентарь
Красненский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Красненский СДК МКУК «РЦКС»)	купить новые игры для детей

Горожанский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Горожанский СК МКУК «РЦКС»)	сделать танцевальный ансамбль
Лопатинский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Лопатинский СК МКУК «РЦКС»)	Обновление музыкального оборудования приводить дискотеки до 24 часов
Скляевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Скляевский СДК МКУК «РЦКС»)	сделать новые порожки в клуб
Глушицкий сельский клуб МКУК «РЦКС» (Глушицкий СК МКУК «РЦКС»)	купить экран
Яменский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Яменский СДК МКУК «РЦКС»)	Отремонтировать фонтан
Богдановский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Богдановский СДК МКУК «РЦКС»)	Делать дискотеки чаще
Сомовский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Сомовский СДК МКУК «РЦКС»)	приглашать на спектакли
Ступинский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Ступинский СДК МКУК «РЦКС»)	сделать все дискотеки бесплатно
Березовский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Березовский СК МКУК «РЦКС»)	Сшить костюмы ансамблю
Князевский сельский Дом культуры МКУК «РЦКС» (Князевский СДК МКУК «РЦКС»)	Выделять чаще автобус для поездок
Ломовский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Ломовский СК МКУК «РЦКС»)	нужен новый музыкальный центр
Айдаровский сельский клуб МКУК «РЦКС» (Айдаровский СК МКУК «РЦКС»)	купить новый музыкальный центр купить кулер чаще приходить к инвалидам домой построить отдельный клуб