

Отдел по культуре администрации
Рамонского муниципального района Воронежской области

15.11.2019

П Р И К А З

№ 71

р.п. Рамонь

О результатах рассмотрения результатов независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «РЦКС»

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», на основании протокола заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Рамонского муниципального района Воронежской области, при администрации Рамонского муниципального района Воронежской области от 11.11.2019 № 9, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «РЦКС».
2. Утвердить прилагаемые предложения по улучшению качества работы МКУК «РЦКС».
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель
отдела по культуре


личная подпись

Е.И. Чиликина

Утверждены
приказом отдела по культуре
от 15.11.2019 № 71

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«РАМОНСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА» ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИЕЙ –
ОПЕРАТОРОМ - ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
"НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")**

**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

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг

№ 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, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	Параметры, подлежащие оценке	Индикаторы параметров оценки	Значение параметров в баллах	0 баллов	100 баллов
	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации, её содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами		- отсутствует информация о деятельности организации			

<p>- на информационных стендах в помещении организации;</p>		<p>- информация соответствует требованиям к ней (доля количества размещенных материалов в % от количества 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, размещённой 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>Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</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>1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:</p> <p>- телефона;</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>- 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>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</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>- электронной почты;</p> <p>- технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты или гиперссылки на нее);</p>	<p>- отсутствуют</p>	<p>0 баллов</p>	<p>100 баллов</p>
		<p>- наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p>	<p>по 30 баллов за каждый способ</p>	

<p>- электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/ предложения, получение консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>	<p>- электронный сервис: форма для подачи электронного обращения/жалобы/ предложения; - электронный сервис: получение консультации по оказываемым услугам; - иного электронного сервиса</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</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 услуг).</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, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)</p>	<p>0-100 баллов</p>
<p>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).</p>	<p>1.3.2. Удовлетворённость качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет"</p>	<p>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)</p>	<p>0-100 баллов</p>
<p>Итого по критерию 1</p>			<p>98,27 баллов</p>
<p>2 Критерий «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»</p>			
<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном</p>	<p>2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p>	<p>0 баллов</p>
<p>2.1.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном</p>	<p>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;</p>	<p>- отсутствуют комфортные условия</p>	<p>100 баллов</p>

нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества).	наличие и понятность навигации внутри организации;	- наличие одного условия	10 баллов	Показатель не оценивается для организаций культуры.			
		- наличие и доступность питьевой воды;	20 баллов				
		- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;	40 баллов				
		- санитарное состояние помещений организации;	60 баллов				
		- транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки);	80 баллов				
		- доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации и пр.);	100 баллов				
		- иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти					
		2.2. Время ожидания предоставления услуги.					
		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			
		- оборудованных входных групп пандусами/подъемными платформами;	- наличие одного условия	20 баллов				
		- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	- наличие двух условий	40 баллов				
		- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	- наличие трех условий	60 баллов				
		- сменных кресел-колясок;	- наличие четырех условий	80 баллов				
		- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.	- наличие пяти условий	100 баллов				
		3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.2.1. Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими		- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими	0 баллов	60 баллов
				- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;		- наличие одного условия	20 баллов	
				- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;		- наличие двух условий	40 баллов	
				- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);		- наличие трех условий	60 баллов	

	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие четырех условий	80 баллов	
	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	- наличие пяти и более условий	100 баллов	
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	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					
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. Удовлетворённость 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	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	0-100 баллов	99,71 баллов

	при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).		услуги (в % от общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)		
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					
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).	5.1.1. Готовность получателей услуг 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 общего числа опрошенных получателей услуг, переведенных в баллы)	100 баллов	100 баллов
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 - наличием и понятностью навигации внутри организации; - графиком 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

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, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении, до 100%
- довести долю получателей услуг, удовлетворенных 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%

Предложения по улучшению качества работы МКУК «РЦКС»

1. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве условий оказания услуг путем размещения на сайте учреждения анкеты для опроса граждан или гиперссылки на ее.
2. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайт учреждения.
3. Предпринять меры по созданию условий доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья по всем критериям доступности с учетом потребностей социальной составляющей данной категории потребителей в каждом структурном подразделении данного учреждения.
4. Рассмотреть возможность выделения стоянок для инвалидов (и нанесение вертикальных знаков/горизонтальной разметки). Обеспечить наличие в учреждении сменных кресел – колясок. Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими.
5. Осуществить анализ графика работы учреждения и его структурных подразделений.
6. При составлении Плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества учесть предложения и замечания получателей услуг.
7. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.
8. Осуществлять систематический контроль за соблюдением критериев, характеризующих удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг.