

УТВЕРЖДАЮ

Директор МКУ Центр социальной и  
досуговой помощи молодежи «Электроник»  
Светлоярского муниципального района  
Волгоградской области



Н.В. Ноздрина

### Отчет о проведении

**независимой оценки качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения» Светлоярского муниципального района Волгоградской области**

с.Червленое  
2022

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района проводится оператором - МКУ Центр социальной и досуговой помощи молодежи «Электроник» Светлоярского муниципального района Волгоградской области, на основании постановления администрации Светлоярского муниципального района Волгоградской области от 02.11.2018 № 2027 «Об определении организации, ответственной за проведение независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области». Период проведения независимой оценки качества условий оказания услуг с 21.02.2022г. по 21.03.2022г. Независимая оценка качества условий оказания услуг учреждениями культуры Светлоярского муниципального района Волгоградской области проводится в соответствии со ст.36.2. Закона Российской Федерации от 09 октября 1992г., приказом Минкультуры Российской Федерации от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 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».

Для проведения анкетирования респондентов была разработана анкета с установлением баллов по каждому критерию, которая включает вопросы в соответствии с разработанными критериями:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации»;
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»;
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»;
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Цель исследования - произвести оценку качества условий оказания услуг муниципального казенного учреждения «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района Волгоградской области.

Задачи исследования:

1. Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в муниципальном казенном учреждении «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония»



Червленовского сельского поселения» Светлоярского муниципального района.

2. Выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры.
3. Осуществить анализ выявленных сильных и слабых сторон деятельности муниципального казенного учреждения «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения» Светлоярского муниципального района.
4. Выработать рекомендации по улучшению качества оказания услуг муниципального казенного учреждения «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения» Светлоярского муниципального района.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет.

Вид	Количество получателей услуг (для КДУ- количество участников клубных формирований и любительских объединений, для библиотек – количество пользователей, для музеев – количество посетителей)	Количество анкет
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения»	256	Не менее 40%

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет по результатам анализа официального сайта МКУ «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения» (Таблица 1);

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет (Приложение-анкета).

В ходе проведения оценки качества условий оказания услуг исследовано 1 учреждение.

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

№	Учреждение	Кол-во опрошенных чел.
1.	Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения»	110

По результатам анализа сайта муниципального казенного учреждения «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония»

Червленовского сельского поселения» и независимому анкетированию получателей услуг организации в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты.

По первому критерию: **«Открытость и доступность информации об организации».**

1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100) – **90,0**

1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети "Интернет" перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (шкала 1-100 баллов) – **80,0**

1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг:

- телефона;

-электронной почты;

-электронных сервисов (форма подачи электронного обращения. Получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы»);

- технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее (шкала отсутствуют -0/один дистанционный способ взаимодействия -20/два дистанционных способа взаимодействия -40/ три дистанционных способа взаимодействия -60/ четыре дистанционных способа взаимодействия -80/ пять и более дистанционных способов взаимодействия -100) – **90,0**

1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) - **95,0**

1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" 1-100 (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации) – **91,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 89,7**

По второму критерию **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе ожидания предоставления услуг».**

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 организаций (шкала отсутствуют комфортные условия -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий - 80/ наличие пяти условий – 100) – **80,0**

2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг) – **100,0.**



## **Итоговое значение рейтинга по критерию – 90,0**

### **По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»**

3.1.1. Наличие на территории, прилегающей к организации и в ее помещениях:  
- 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 (шкала отсутствуют условия доступности для инвалидов -0/наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти условий -100) –**80,0**

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 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);
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (шкала отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими -0/ наличие одного условия -20/ наличие двух условий -40/ наличие трех условий -60/ наличие четырех условий -80/ наличие пяти и более условий -100) – **60,0**

3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов) – **27,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 56,1**

### **По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»**

4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию культуры обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги) – **100,0**

4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги) – **100,0**

4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия) – **100,0**



**Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0**

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (шкала 1-100 в % получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым) – **100,0**

5.2.1 Удовлетворенность удобством графика работы организации культуры  
- наличием и понятностью навигации внутри организации;  
- графиком работы организации (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг) – **100,0**

5.3.1. Удовлетворенность условиями оказания услуг в организации культуры (шкала 1-100 в % получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации) – **100,0**

**Итоговое значение рейтинга по критерию – 100,0**

**Суммарное итоговое значение рейтинга – 87,16**

Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями.

Учреждение	Итоговый показатель	Открытость	Комфорт	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
Муниципальное казенное учреждение «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения»	87,16	89,7	90,0	56,1	100,0	100,0

На основании вышеизложенного рекомендуется рассмотреть на заседании Общественного совета, в компетенцию которого входят вопросы организации и проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Червленовского сельского поселения Светлоярского муниципального района, следующие вопросы:

1. **Общая информация** – количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг – 1.

2. **Основные недостатки в деятельности** по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - на официальном сайте учреждений доразместить недостающую информацию обязательной к размещению - муниципальное казенное учреждение «Социально-культурный, досуговый центр семьи и молодежи «Гармония» Червленовского сельского поселения». По критерию «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки. Помещения организаций культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспорта средств инвалидов, - сменные кресла-коляски.

3. **Предложения об улучшении качества** – довести, полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренном для этой цели сайте. Обсудить полученные результаты в трудовом коллективе.

Организации в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретный план по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

АНКЕТА

Получателей услуг

*Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении независимой оценки качества условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.*

Укажите наименование Вашей организации:

---

1) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

3) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

4) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да 2. нет (переход в вопросу №6)

5) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы, кресла-коляски, доступные туалетные комнаты и т.д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

6) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

7) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

9) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да 2. нет

10) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

11) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

**12) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

---

*Благодарим Вас за участие в опросе.*