

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

2025

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 03.07.2025г. по 31.12.2025г. 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»	282	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»	115

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.

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

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации - 90 баллов * 30% - **27 баллов**.

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами – 90,0

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Объем информации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами – 90,0

1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы 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: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия – 100,0

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры - 91 баллов * 40% - **36,4 баллов**.

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры.

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 93,4

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

1.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг – **100,0**.

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);

доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти – 100,0

2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы – **100,0**

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос – 100,0.

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки - 100

3. По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов – 80 баллов * 30% - **24 балла.**

3.1.1 - Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: 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 социальной сферы – $4 \times 20 = 80$ баллов * 30% - **24 балла;**

3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – 60 баллов * 40% - **24 балла.**

3.2.1 - Наличие в организации социальной сферы 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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – 3×20 баллов = 60 * 40% - **24 балла**

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов - **16,5 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 - 55 баллов * 30% - **16,5 баллов.**

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 64,5

4. По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – **100,0**.

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы – 100,0.

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы – **100,0**.

Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы – 100,0.

4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия – **100,0**.

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100,0.

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 100,0

5. По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. 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. 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. 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 в части показателей, характеризующих общий критерий оценки – 100,0.

Суммарное итоговое значение рейтинга – 91,58

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»	91,58	93,4	100,0	64,5	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 разместить 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 отсутствуют:

- сменные кресла-коляски;

- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

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 сможете 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.