

ОТЧЕТ
о выполненных работах
по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества)
независимым оператором Индивидуальным предпринимателем Чулковой Еленой Петровной

1. Перечень муниципальных учреждений культуры Сальского района, 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	ИНН учреждения
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новогорлыкского сельского поселения»	МБУК "СДК НОВОГОРЛЫКСКОГО С.П."	347616, Ростовская обл, Сальский р-н, Новый Егорлык с, Советская ул, ДОМ 17 "Г" 8-86372-71095	Директор Краснокутский Алексей Алексеевич	20.04.2021-06.05.2021	6153026046

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

МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новогорлыкского сельского поселения»

Сайта у МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новогорлыкского сельского поселения» нет, анализ информации, необходимой к размещению был произведен на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru/agency/67455>).

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК красочны, выдержаны в одной стилистике, содержат актуальную информацию и фотоматериалы о деятельности СДК. Стенды расположены в доступных для посетителей зонах.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (количество получателей услуг, опрашиваемых в учреждении культуры, составило не менее 40% от общего количества получателей услуг за год, представляющих оценку, но не более 600 респондентов в одной организации, что составляет 38 человек.) в 2021 году:

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новоегорлыкского сельского поселения»	38 анкет на бумажных носителях и в электронном формате на сайте оператора (по выбору респондентов)	Посетители от 18 лет, родители (законные представители) посетителей в возрасте от 18 лет и старше.	417 баллов

*В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия респондентов, в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Ростовской области.

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

МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новоегорлыкского сельского поселения»				
№ п/п	Показатель	Значение, полученное по итогам опроса	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.	66 баллов	30%	20 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. <i>Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	88 баллов		
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. <i>Объём информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами - до 100 баллов.</i>	45 баллов		
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.	60 баллов	30%	18 баллов
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: -телефона; -электронной почты; <i>В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия-100 баллов.</i>	60 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. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах в помещении организации</i>	100 баллов		

<i>по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>			
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». <i>Число получателей услуг, удовлетворённых качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
Итого		100%	78 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, например: -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; -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. <i>Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг – до 100 баллов.</i>	100 баллов		
2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией	89 баллов	50%	45 баллов
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	89 баллов		

организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставленных услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос - до 100 баллов.</i>				
Итого			100%	95 баллов
3.				
Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.	20 баллов	30%	6 баллов
3.1.1.	Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: -оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - <i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i>	20 баллов		
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	20 баллов	40%	8 баллов
3.2.1.	Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: -дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; <i>Наличие пяти и более условий доступности: 100 баллов.</i>	20 баллов		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100 баллов	30%	30 баллов
3.3.1.	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. <i>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.</i>	100 баллов		
Итого			100%	44 балла
4.				
Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»				
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	100 баллов	40%	40 баллов

вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.			
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. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (преподаватели, концертмейстеры и прочие работники) при обращении в организацию. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты-до 100 баллов.</i>	100 баллов		
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.	100 баллов	20%	20 баллов
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы,	100 баллов		

предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых добровольностью, ежедневностью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты, баллы - до 100 баллов.</i>						
Итого				100%		100 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)	100 баллов	30%	30 баллов			
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. <i>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 соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов					
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100 баллов	20%	20 баллов			
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; -графиком работы организации (подразделения, отдельного преподавателя, и пр.). <i>Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов					
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями	100 баллов	50%	50 баллов			

оказания услуг в организации.			
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. <i>Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты - до 100 баллов.</i>	100 баллов		
Итого:		100%	100 баллов
Всего по организации:			417 баллов

У. 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 граждан качеством условий оказания услуг	Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе опроса
1.	МБУК Сальского района «Сельский дом культуры Новогорлыкского сельского поселения»	417 баллов	Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»	Отсутствие на стендах организации информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг и планах по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества). Отсутствие официального сайта организации культуры.
			Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	Отсутствие санитарно-гигиенических помещений.
			Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	Отсутствие санитарно-гигиенических помещений, оборудованных для данной категории граждан, выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.



Индивидуальный предприниматель
Чулкова Елена Петровна
М.П.

07.05.2021 г.

Чулкова Е.П.
(919) 696-28-20