

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ В 2018 ГОДУ

Аналитический отчёт по результатам мониторинга. Том 3. Отчет по результатам проведения независимой оценки в отношении каждой организации культуры



ООО «АС»

#### 14. Муниципальное бюджетное учреждение Культурно-досуговая система города Медногорска

Баллы по показателям независимой оценки качества:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | критерий/показатель | баллы |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65,0 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60,0 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» | 100,0 |
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | 77,5 |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100,0 |
| 2.2. | Время ожидания предоставления услуги | 89,9 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг | 79,7 |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | 89,9 |
| 3.1. | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 80,0 |
| 3.2. | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 100,0 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов | 81,9 |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | 88,6 |
| 4.1. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 79,7 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 79,7 |
| 4.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 100,0 |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | 83,8 |
| 5.1. | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 100,0 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 79,7 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 79,7 |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | 85,8 |
|  | **Общий показатель** | **85,1** |

**Доля респондентов, удовлетворённых условиями оказания услуг – 80%, не удовлетворённых – 20%.**

Результаты количественного опроса получателей услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   |   | % |
| Видели ли Вы в помещении организации при ее посещении стенды с информацией о деятельности организации? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на информационных стендах? | Полностью удовлетворён | 38,2% |
| Скорее, удовлетворён | 61,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы официальным сайтом организации в сети "Интернет"? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации на ее официальном сайте? | Полностью удовлетворён | 58,2% |
| Скорее, удовлетворён | 41,8% |
| Скорее, не удовлетворён | 0,0% |
| Полностью не удовлетворён | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете своевременность предоставления услуги в организации (учреждении), в которую Вы обратились? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как вы оцениваете комфортность условий, в которых Вам были оказаны услуг в организации? | Очень хорошо | 43,5% |
| Хорошо | 36,2% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности? | Да | 73,9% |
| Нет | 26,1% |
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов в организации? | Очень хорошо | 34,8% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 18,8% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт? | Очень хорошо | 39,1% |
| Хорошо | 40,6% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги? | Очень хорошо | 42,0% |
| Хорошо | 37,7% |
| Плохо | 11,6% |
| Очень плохо | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? | Да | 79,7% |
| Нет | 20,3% |
| Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм? | Очень хорошо | 58,2% |
| Хорошо | 41,8% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Готовы ли Вы рекомендовать организацию, в которой Вы получали услуг, родственникам и знакомым? | Готов | 79,7% |
| Скорее, готов | 20,3% |
| Скорее, не готов | 0,0% |
| Совершенно не готов | 0,0% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| При посещении организации, насколько Вам было удобно ориентироваться внутри помещения? | Очень удобно | 37,7% |
| Удобно | 42,0% |
| Не удобно | 11,6% |
| Очень не удобно | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Как Вы оцениваете график работы организации (удобен ли для вас график работы организации)? | Очень хорошо | 11,6% |
| Хорошо | 68,1% |
| Плохо | 0,0% |
| Очень плохо | 20,3% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации? | Полностью удовлетворён | 53,6% |
| Скорее, удовлетворён | 26,1% |
| Скорее, не удовлетворён | 11,6% |
| Полностью не удовлетворён | 8,7% |
| Затрудняюсь ответить | 0,0% |
| Ваш пол | Мужской | 63,8% |
| Женский | 36,2% |
| Ваш возраст | до 29 лет | 36,4% |
| 30-39 лет | 16,4% |
| 40-49 лет | 20,0% |
| 50-59 лет | 14,5% |
| 60 лет и старше | 12,7% |

Недостатки, отмеченные по итогам аудита в организации.

Отсутствует:

1. Схема размещения организации культуры, схема проезда;

2.. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);

3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);

4. Режим, график работы организации культуры;

5. Сведения о видах предоставляемых услуг;

6. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

7. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

8. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

9. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

10. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

12. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

13. План по улучшению качества работы организации;

14. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

15. раздела «Часто задаваемые вопросы»;

16. технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

17. иного дистанционного способа взаимодействия

18. наличие сменных кресел-колясок;

19. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

20 возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

21. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации).