

Сведения о результатах независимой оценки

Период проведения независимой оценки	2019 год	
Сфера	1 - Культура	
Общественный совет	016061941701 - Общественный Совет по независимой оценке качества работы учреждений культуры Зимовниковского сельского поселения при Администрации Зимовниковского сельского поселения	
Дата представления общественным советом результатов независимой оценки	20.04.20	
Документ и реквизиты документа общественного совета, которым утверждаются результаты независимой оценки	наименование вида документа	протокол
	дата документа	20.04.20
	номер документа	9

Отнесение организаций, в отношении которых проводится независимая оценка, к группам (типам, видам) организаций, к которым применяются показатели, характеризующие дополнительные критерии, и дополнительные показатели, характеризующие общие критерии

ИНН 6112914162	Наименование МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ "ЗИМОВНИКОВСКИЙ" ЗИМОВНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
----------------	---

Виды (типы, группы) организаций,

04100005 культурно-досуговые организации

Количественные результаты независимой оценки

Итоговое суммарное значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки 0.0

6112914162 МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ СЕЛЬСКИЙ ДОМ
КУЛЬТУРЫ "ЗИМОВНИКОВСКИЙ" ЗИМОВНИКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Численность получателей услуг организации	2064
Численность респондентов	338
Доля респондентов	16.0
Общие критерии	

1 критерий открытости и доступности информации об организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0216000003	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100.0
<i>Параметры</i>		
1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы.	99.0
	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	336.0 / 338.0
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	338.0 / 338.0

0216000002	1.2 Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100.0
------------	--	-------

Параметры

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
	В наличии и функционируют более трёх дистанционных способов взаимодействия	100.0
0216000001	1.1 Соответствие информации о деятельности и организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	79.0

Параметры

1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	89.0
-------	--	------

	Объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	25.0 / 28.0
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	68.0
	Объём информации, размещённой на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	17.0 / 25.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	93.70

2 критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0217000001	2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	80.0
------------	--	------

Параметры

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	80.0
-------	--	------

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.

Количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырёх включительно) 4.0 X 20.0

0217000002 2.3 Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы 97.0

Параметры

2.3.1 Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы. 97.0

Число получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления услуг организацией, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос 328.0 / 338.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 88.50

3 критерий доступности услуг для инвалидов

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0218000003 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов 4.0

Параметры

3.3.1 4.0

	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	4.0 / 97.0
0218000001	3.1 Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории и с учетом доступности для инвалидов	40.0
	<i>Параметры</i>	
	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.	40.0
	Количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырёх)	2.0 X 20.0
0218000002	3.2 Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40.0
	<i>Параметры</i>	
	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);	40.0

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.

Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырёх)

2.0 X 20.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки

29.20

4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

0219000003 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия 99.0

Параметры

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.)). 99.0

Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей 335.0 / 338.0

	услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	
0219000001	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	99.0
	<i>Параметры</i>	
	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.	99.0
	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	335.0 / 338.0
0219000002	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуг и при обращении в организацию социальной сферы	99.0
	<i>Параметры</i>	
	4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-	99.0

реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.

Число получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты 335.0 / 338.0

Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки 99.00

5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

Показатели, характеризующие общий критерий оценки

02110000011	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	90.0
<i>Параметры</i>		
5.1.1	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым. 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	90.0 305.0 / 338.0
02110000012	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	100.0

Параметры

5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и пр.).	100.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	338.0 / 338.0
02110000013	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	99.0

Параметры

5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	99.0
	Число получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	335.0 / 338.0
	Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	96.50
	Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации	81.37

Описание результатов независимой оценки

Результаты сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в МУК СДК «Зимовниковский» ЗСП позволяют сделать следующие общие выводы:

1. По открытости и доступности информации об организации культуры:

1.1 На стендах организации необходимо размещать информацию о структуре организации культуры и о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

1.2 Необходимо размещать на сайте большой объем документов, регламентирующих и характеризующих деятельность организации (локальные нормативные акты, плановые и отчетные документы за соответствующие периоды времени).

1.3 Желательно размещать на сайте перечень оказываемых МУК СДК «Зимовниковский» ЗСП платных услуг и копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на данные услуги либо порядок их установления.

1.4 Необходимо размещать на сайте информацию о планируемых в организации культуры мероприятиях.

1.5 Необходимо размещать на сайте информацию о выполнении государственного (муниципального) задания (за предыдущий период).

1.6 Необходимо размещать на сайте копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) на текущий год.

1.7 В разделе «Независимая оценка качества» необходимо размещать информацию о планируемых сроках проведения независимой оценки качества.

1.8 В рамках этого раздела на основе изучения мнения получателей услуг осуществлена оценка доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.9 Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации о МУК СДК «Зимовниковский» ЗСП показывает, что:

а) удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (оценка удовлетворенности – 99,4%; средняя оценка

Документы

Отчет_СДК-Зимовниковский-01.pdf

Описание основных недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг в целом на низком уровне оценивают доступность в организации услуг для инвалидов; на высоком уровне оценивают открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации; демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг и готовы рекомендовать организацию МУК СДК «Зимовниковский» ЗСП своим родственникам и знакомым.

Документы

Отчет_СДК-Зимовниковский-01.pdf

Предложения по улучшению качества деятельности организации

Предложения по совершенствованию деятельности организации культуры

Администрации Зимовниковского района Ростовской области, имеющей подведомственные организации культуры, можно предложить следующие мероприятия по совершенствованию деятельности организации культуры:

- 1) Направить отчет для ознакомления и принятия мер реагирования руководителю организации культуры, принимавшей участие в проведении независимой оценки качества.
- 2) Подготовить план мероприятий по устранению выявленных недостатков, в котором, в частности, предусмотреть размещение на сайте организации в разделе «Независимая оценка качества» документации (отчеты, планы и др.) о проведенных процедурах независимой оценки качества условий оказания услуг.
- 3) Принять меры по совершенствованию материально-технической базы и организации работы, обеспечивающие доступность услуг для инвалидов и маломобильных граждан, по тем направлениям, где выявлены дефициты и значительное число неудовлетворительных оценок респондентов.
- 4) Проанализировать результаты социологического опроса потребителей услуг организации культуры, и в пределах своей компетенции разработать точечные мероприятия по оптимизации проанализированных аспектов деятельности данной организации.
- 5) Руководителю организации культуры ознакомиться с методикой проведения независимой оценки качества и использовать ее показатели при планировании работы организации.

Документы

Отчет_СДК-Зимовниковский-01.pdf