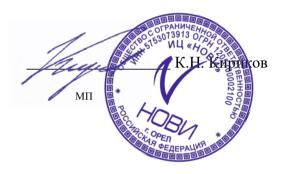
ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ ВОЛОЧАЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ОРЛОВСКОГО РАЙОНА «ВОЛОЧАЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году

Наименование организации	Количество получателей услуг	количество	Фактическое количество респондентов
Муниципальное казенное учреждение культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»	35051	450	465

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

^{**} Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

ПРОТОКОЛ №1

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский

дом культуры»

Регион: Ростовская область

Адрес: Ростовская область, Орловский район, п. Волочаевский, ул. Сердюкова, 11

Ф.И.О. руководителя: Петроченко Любовь Николаевна Контактный телефон: 8(928)1040452, 8(863)7549167

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№ п/п	Критерий	Результаты расчета
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	66,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,16 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	82 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	98,97 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,63 балла(-ов)
	ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ	87,99 балла(-ов)

НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

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

выводы и предложения

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

Предложения и замечания потребителей услуг муниципального казенного учреждения культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»

Наименование организации	Ответы
Муниципальное казенное учреждение	Ввести должность культорганизатора
культуры Волочаевского сельского	Замена кресел, косметический ремонт, ремонт сцены
поселения Орловского района	необходимы
«Волочаевский сельский дом	Нет работы с молодежью
культуры»	Ремонт кресел, косметический ремонт и ремонт сцены.
	Сделать удобные сидячие места
	Сдк п. Волочаевский требуется внутренний ремонт, и
	замена кресел и ремонт сцены

Анкета получателей услуг

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) Видели ли Вы информационные стенды о деятелы 1. да	ности организации при ее посещении? 2. нет → переход к вопросу №3
1. да	2. HeT \rightarrow hepexod k Bohpocy $N \supseteq 3$
2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и достразмещенной на информационных стендах в помеще	
1. удовлетворен(а)	2. не удовлетворен(а)
3) Пользовались ли Вы официальным сайтом органи деятельности?	зации, чтобы получить информацию о ее
1. Да	2. Нет →переход к вопросу №5
4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и дост на официальном сайте организации в информациони 1. удовлетворен(а)	
5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставли стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)	
1. удовлетворен(а)	2. не удовлетворен(а)
6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида? 1. да	2. нет (переход к вопросу №6)
7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для ин помещениях организации есть необходимое оборудован поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)? 1. удовлетворен(а)	
8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, веж обеспечивающих первичный контакт и информиров директора и т. д.)?	
1. удовлетворен(а)	2. не удовлетворен(а)
9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, веж обеспечивающих непосредственное оказание услуги экскурсовод и т д.)?	
1. удовлетворен(а)	2. не удовлетворен(а)
10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вегиспользовании дистанционных форм взаимодействи электронных сервисов (подачи электронного обраще услуги, получение консультации по оказываемым ус	я (по телефону, электронной почте, с помощью ния/жалоб/предложений, записи на прием/получение
1. удовлетворен(а)	2. не удовлетворен(а)
11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родст если бы была возможность выбора организации)?	гвенникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать,
1. да	2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организ 1. удовлетворен(а)	зации? 2. не удовлетворен(а)	
13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказаг 1. удовлетворен(а)	ния услуг в организации? 2. не удовлетворен(а)	
14) Ваши предложения и замечания по улучшению к		
Благодарим Вас за участие в опросе!		