

ОТЧЕТ

о выполненных работах

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценки качества)
независимым оператором ЧПОУ «Сальский институт Южного Университета (ИУБиП)»

I. Перечень муниципальных учреждений культуры Пролетарского района, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2024 году:

№ п/п	Полное наименование учреждения	Сокращенное наименование учреждения	Адрес учреждения/ контактный телефон	Руководитель учреждения	Сроки проведения работ оператором	ИНН учреждения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ковринского сельского поселения «Сельский Дом культуры»	МБУК "Ковринский СДК"	347532, Ростовская область, Пролетарский район, х. Коврино ул. Комсомольская 43 б. +7 (86374) 9-24-19	Директор Шульга Наталья Николаевна	01.10.2024г.- 03.10.2024г.	6128005349

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ковринского сельского поселения «Сельский Дом культуры». 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. Рядом со стендами расположены столики с раздаточным материалом информационного и рекламного характера. СДК имеет собственный сайт <http://kovrino-dk.ucoz.net/>, а так же аккаунт в популярной социальной сети <https://ok.ru/group/50488320000137>, а так же https://vk.com/kovrino_dk?ysclid=m1hpr725tk170055239, где представлена информация об учреждении, его услугах, достижениях и современной деятельности, а также есть возможность обратной связи с потребителями услуг дома культуры.

III. Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг, в том числе объем и параметры выборочной совокупности респондентов (не менее 150 респондентов по каждому учреждению):

№ п/п	Учреждение	Объем выборочной совокупности	Параметры выборочной совокупности респондентов	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания
-------	------------	-------------------------------	--	---

				услуг
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ковринского сельского поселения «Сельский Дом культуры»	150 анкет на бумажных носителях	Родители (законные представители) участников культурно- досуговых формирований, участники культурно-досуговых формирований, зрители культурно- массовых мероприятий, иные посетители СДК в возрасте от 18 лет и старше.	490 баллов

IV. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Пролетарского района (в баллах), рассчитанные в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 27.04.2018г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ковринского сельского поселения «Сельский Дом культуры»				
№ 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, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:	100 баллов	30%	30 баллов
	- на информационных стендах в помещении организации,			
	- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».			
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	100 баллов	30%	30 баллов
	- телефона,			
	- электронной почты,			
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);			
	- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)			
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и	100 баллов	40%	40 баллов

доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)					100%
Итого					
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	97 баллов	47%		47 баллов
	- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)				50 баллов
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%		50 баллов
Итого					
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	97 баллов	27%		27 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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;	96 балла	36%		36 балла

	- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому			
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого				
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр. в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
Итого				
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания	100 баллов	50%	50 баллов

услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100 %

V. Основные недостатки в работе муниципальных учреждений культуры Пролетарского района, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2024 году:

№ п/п	Учреждение	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	Критерий, по которому получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе опроса
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Ковринского сельского поселения «Сельский Дом культуры»	490 баллов	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	-отсутствие санитарно-гигиенического помещения в здании, а также на территории СДК; -отсутствие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения в организации СДК; - 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;



Директор ЧПОУ «Сальский институт
Южного Университета ИУБиП)»

М.П.

03.10.2024 г.

И.А. Вовчук

8 (86372) 5- 61- 64