

ОТЧЕТ

о выполненных работах

по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг (независимой оценке качества) независимым оператором ЧПОУ «Сельский институт Южного Университета (ИУБН(Д))»

I. Перечень муниципальных учреждений культуры Сальского района, в отношении которых проводился сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в 2018 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 Сальского района «Сельский дом культуры Маньчского сельского поселения»	МБУК "СДК Маньчского С.П."	347602, Ростовская область, Сальский район, поселок Степной Курган, улица Тобеды, дом 23 8(86372)47423	Директор Меденев Лариса Михайловна	12.11.2018	6153025941

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Маньчского сельского поселения»

Информационные стенды, расположенные непосредственно в помещении СДК 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 (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 Сальского района «Сельский дом культуры Маньчского сельского поселения»	150 анкет на бумажных носителях	Родители (законные представители) учащихся в возрасте от 18 лет и старше.	477 баллов

IV. Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Сальского 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»:

№ 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: - на информационных стендах в помещениях организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	66 баллов	20%	20 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/карта обратных предложений; раздел «Что задаваемы вопросы»; получение консультации	66 баллов	20%	20 баллов

	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 доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
Итого				
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)	97 баллов	47%	47 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	100 баллов	30%	30 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;	100 баллов	40%	40 баллов

<p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работников организации);</p> <p>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</p>	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%
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 (нодачи электронного обращения/калоб/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			100%
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 услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%

V. Основные недостатки в работе муниципальных учреждений культуры Сальского района, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг в 2018 году (по каждому учреждению):

№ п/п	Учреждение	Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг	Критерии, по которым получена оценка ниже максимальной	Недостатки, выявленные в ходе опроса
1.	муниципальное бюджетное учреждение культуры Сальского района «Сельский дом культуры Манычского сельского поселения»	477 баллов	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	- отсутствие сайта, аккаунта в социальных сетях. - отсутствие бронирования услуги доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации

Директор ЧПОУ «Сальский институт Южного Университета (ИУБиП)»



(Handwritten signature)
14.11.2018 г.

И.А. Вовчук

8(86372)5 61 64