



УТВЕРЖДАЮ

ДИРЕКТОР ООО «ВАЛЬКНУТ»


/ ГАРБИЧУС Р.О. /

20.11.2019 г.



ОТЧЕТ

**ПО СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ,
ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИМИ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА ТЕРРИТОРИИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КРАСНОПЕРЕКОПСК
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ.**

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

3.1. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ТАБЛИЧНОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

Общий балл организации культуры по каждой группе показателей определен суммированием баллов по всем критериям, характеризующим данный показатель.

Общий балл организации культуры по результатам НОК УОУ ОК определен суммированием баллов по всем показателям.

В заключении даны общие выводы и рекомендации по результатам НОК УОУ ОК.

Таблица 45.

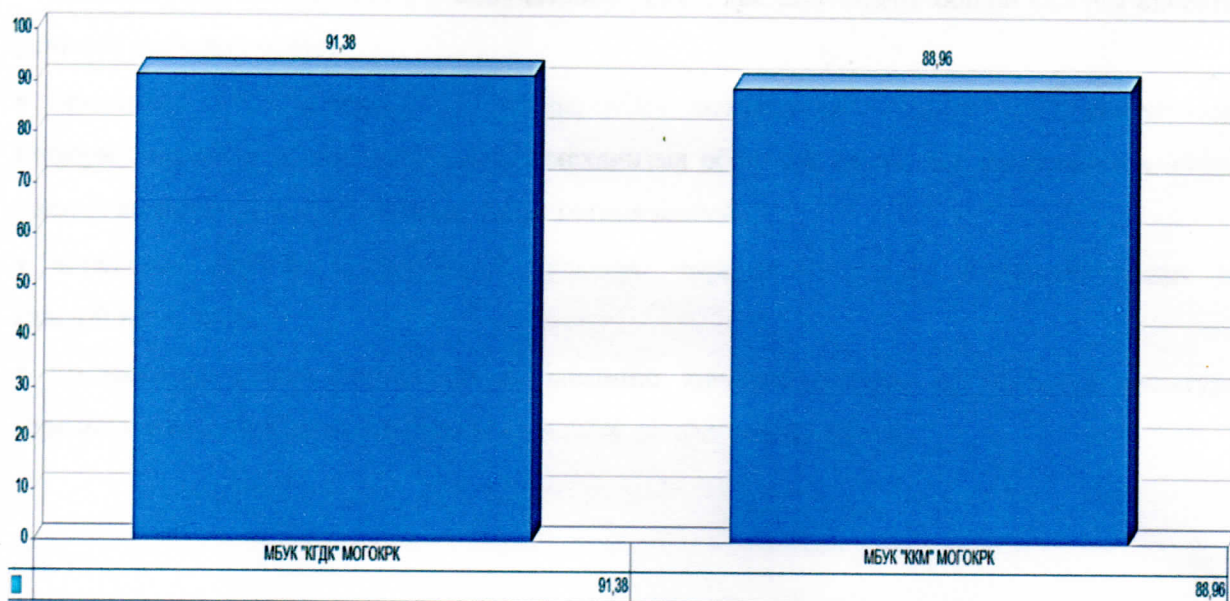
№ п/п	Наименование организации	Критерий I «Открытость и доступность информации об организации культуры»	Критерий II «Комфортность условий предоставления услуг»	Критерий III. «Доступность услуг для инвалидов»	Критерий IV ««Доброжелательность, вежливость работников организации»	Критерий V «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ
1.	МБУК "ККМ" МОГОКРК	100	100	44,81	100	100	88,96
2.	МБУК "КГДК" МОГОКРК	99,42	99,92	57,9	99,84	99,84	91,38
	Среднее значение	99,71	99,96	51,36	99,92	99,92	90,17

3.2. РЕЙТИНГ ОРГАНИЗАЦИЙ В ГРАФИЧЕСКОМ ОТОБРАЖЕНИИ.

На диаграмме (рис. 27) показан рейтинг организаций культуры городского округа Красноперкопск Республики Крым в соответствии с оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

Рис. 27

Распределение организаций культуры городского округа Красноперкопск в соответствии с рейтинговой оценкой по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры



3.3. СВОДНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры., была проведена в отношении двух организаций, осуществляющих свою деятельность на территории городского округа Красноперкопск Республики Крым.

В ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры решен ряд задач, а именно:

- определён рейтинг организаций культуры городского округа Красноперкопск на основе независимой оценки и методики оценки условий оказания услуг;
- выявлена удовлетворенность получателей услуг, как компонент общей оценки качества условий оказания услуг;
- проведена оценка среды, открытости и доступности информации об организации и работы механизма обратной связи, как компонентов общей оценки качества условий оказания услуг организацией;
- определён рейтинг организаций культуры городского округа Красноперкопск по каждой категории;
- предложены рекомендации по повышению качества работы организаций культуры городского округа Красноперкопск - объекта независимой оценки.

3.3.1. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЯ.

Качество условий оказания услуг организациями культуры городского округа Красноперекоск получила высокую оценку общественного мнения - респондентов, являющихся непосредственными получателями услуг.

Мнение респондентов по некоторым вопросам расходятся с экспертными суждениями оператора и объективными данными, представленными организацией. При этом оператор более критичен и одновременно более конструктивен в вопросах оценки качества условий оказания услуг организацией культуры.

В целом в организациях культуры городского округа Красноперекоск:

1. Обеспечена полнота, актуальность, открытость и доступность информации об организации культуры:

✓ Среднее значение показателя «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами» составило 99,14 балла из 100 возможных;

✓ Максимальное количество баллов (100 баллов) по данному показателю получила одна организация (МБУК "ККМ" МОГОКРК).

✓ Обе ОК (МБУК "ККМ" МОГОКРК, МБУК "КГДК" МОГОКРК) разместили на стендах в помещении организации полный объем, требуемой нормативными актами, информации.

✓ Обе организации культуры, принимающие участие в НОК УОУ ОК, имеют официальные сайты (интернет-представительства) в сети Интернет;

✓ Официальные сайты ОК муниципального образования городской округ Красноперекоск расположены на технических площадках на территории Российской Федерации;

✓ Владелец доменного имени официальных сайтов ОК (МБУК "ККМ" МОГОКРК и МБУК "КГДК" МОГОКРК) являются сами организации (соответственно - МБУК "ККМ" МОГОКРК и МБУК "КГДК" МОГОКРК);

✓ Значение индикатора «Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» составило 98,28 балла из 100 возможных.

✓ Среднее значение показателя «Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» составило 100 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет» составило 99,92 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию I «Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации» составило 99,71 балла из 100 возможных.

Основные недостатки:

- Система управления официальными сайтами (cms-система) обеих организаций (МБУК "ККМ" МОГОКРК и МБУК "КГДК" МОГОКРК) является программным обеспечением, не внесенным в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных;
- Дефицит информации наблюдался на официальном сайте одной ОК (МБУК "КГДК" МОГОКРК) по одной позиции оценивания «План по улучшению качества работы организации».

2. Обеспечена комфортность условий получения услуг:

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» составило 100 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию II «Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг» составило 99,96 из 100 возможных.

3. В организациях культуры городского округа Красноперекоск не в должной мере обеспечена доступность услуг для инвалидов:

✓ Среднее значение показателя «Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов» составило 20 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» составило 40 баллов из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов» составило 97,86 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию III «Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов» составило 50,88 балла из 100 возможных.

✓ В период проведения независимой оценки здание МБУК "ККМ" МОГОКРК находится на реконструкции, в ходе которой проводятся работы в рамках программы Доступная Среда.

Основные недостатки:

- В организациях культуры городского округа Красноперекоск не в достаточной мере оборудованы помещения организаций и прилегающей к ним территории с учётом доступности для инвалидов. В частности, в помещениях обоих ОК и прилегающих к ним территорий отсутствуют:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- сменные кресла-коляски;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

В МБУК "ККМ" МОГОКРК отсутствуют:

- оборудованные пандусами (подъёмными платформами) входные группы;
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проёмы.

В организациях культуры городского округа Красноперекоск не в полной мере обеспечены условия доступности получать инвалидами услуги наравне с другими. В частности, отсутствуют:

- 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);
- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.

4. Установлена доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций культуры городского округа Красноперкопск:

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия» составило 99,92 из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию IV «Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации» составило 99,92 балла из 100 возможных.

5. Зафиксирована высокая доля получателей услуг, удовлетворенных условиями оказания услуг организациями культуры городского округа Красноперкопск:

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)» составило 99,92 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг в организации» составило 99,92 из 100 возможных;

✓ Среднее значение показателя «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации» составило 99,92 балла из 100 возможных;

✓ Итоговое значение по критерию V «Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг в организации» 99,92 из 100 возможных.

3.3.2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнении и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

ОРГАНИЗАЦИЯМ КУЛЬТУРЫ:

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения условий оказания услуг.
2. Подвергнуть внутреннему аудиту (техническому и содержательному) информационный стенды, расположенные в зданиях организаций культуры, сайты организаций на основании проведенной оценки и по его результатам доработать их с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов по каждой организации культуры.
3. Привести информацию о деятельности ОК, размещенную на официальном сайте в сети «Интернет» в соответствие с требованиями Приказа Министерства культуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».
4. При обеспечении в организации культуры комфортных условий для оказания услуг организациями культуры учесть мнение респондентов, принявших участие в НОК УОУ ОК.
5. Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учётом доступности для инвалидов.
6. Обеспечить в организации культуры условия доступности инвалидам получать услуги наравне с другими в полном объёме, установленном нормативно-правовыми актами.

РУКОВОДИТЕЛЯМ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ:

- провести на уровне организации анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры с целью определения соответствия реализуемой деятельности запросам и ожиданиям получателей услуг по всем показателям;
- выявить причины, снижающие качество деятельности организации, и определить возможности его повышения;
- разработать, согласовать с Учредителем и утвердить план мероприятий по улучшению качества работы организаций по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг;
- разместить планы мероприятий по улучшению качества работы организаций на официальном сайте в сети Интернет;
- учитывать результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в управленческой деятельности;
- обеспечить информирование получателей услуг о процедурах и результатах независимой оценки качества условий оказания услуг;
- провести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайтов организаций через воспитание информационной культуры потребителей услуг.

**ОТДЕЛУ ПО ВОПРОСАМ КУЛЬТУРЫ И МЕЖНАЦИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ
ГОРОДА КРАСНОПЕРЕКОПСК:**

- разместить информацию о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры района, на официальном сайте Управления и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- довести результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, проведенной в 2019 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры, руководителей организаций культуры, получателей услуг организаций культуры;
- осуществлять контроль над разработкой и реализацией планов по повышению качества предоставляемых услуг.
- организовать мониторинг сайтов организаций, имеющих низкие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, с целью контроля над устранением выявленных недостатков.