



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения **НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

условий оказания услуг организациями культуры на территории
Петровского городского округа Ставропольского края

подготовлено по заказу
Администрации Петровского городского округа
Ставропольского края

Петровский городской округ Ставропольского края
Сентябрь - Октябрь 2020 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Результаты независимой оценки качества оказания услуг в организациях культуры на территории Петровского городского округа Ставропольского края	6
Предложения и рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг организациями культуры	15

22.09.2020

ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

20.10.2020



Сентябрь

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				



Октябрь

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов учреждений культуры	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	7 учреждений культуры
Анкетирование учреждений культуры	Онлайн опрос с целью оценки: <ul style="list-style-type: none">- комфортности условий и доступности получения услуг- доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций- удовлетворённости качеством предоставляемых услуг	4 200 респондентов

Открытость и доступность информации об организации



Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций



Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения



Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг



Доступность услуг для инвалидов








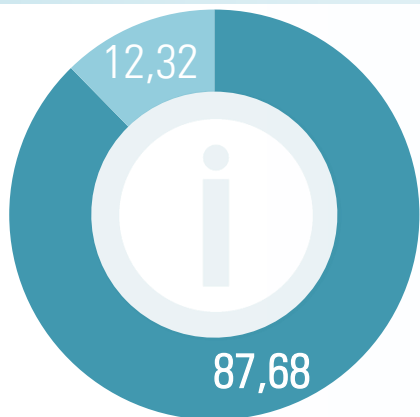
100

максимальный
балл



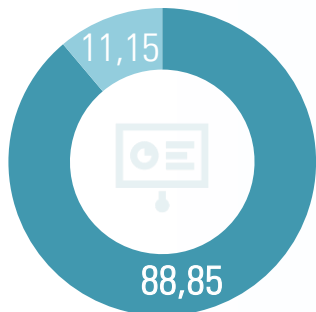
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях культуры на территории Петровского городского округа Ставропольского края по 7 организациям

№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	87,68
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	92,62
3.	 Доступность услуг для инвалидов	78,60
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	83,29
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	84,75
Итоговый показатель		85,39

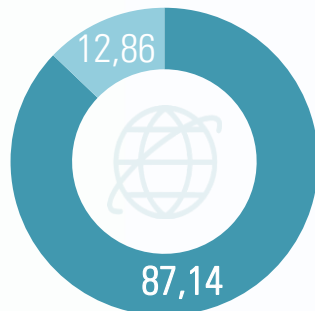


Средний балл по показателю: **87,68** балла

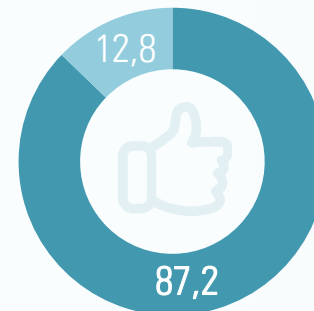
Наибольший результат **94,26** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Просьянка»



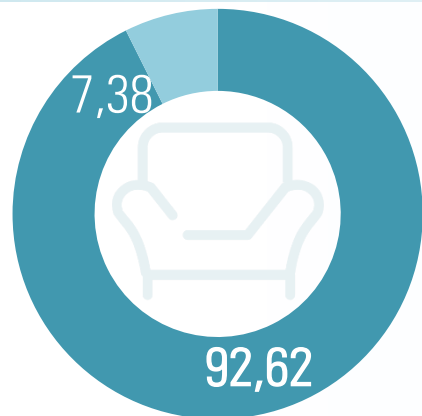
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах



Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

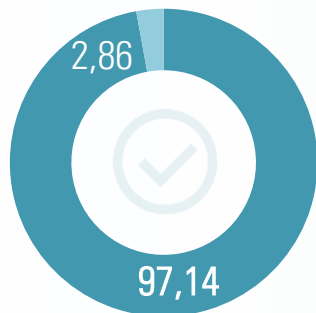


Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

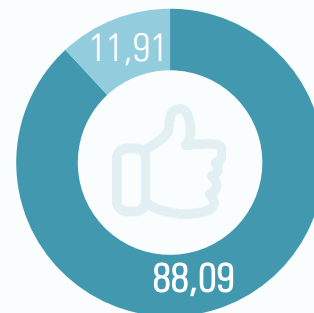


Средний балл по показателю: **92,62** балла

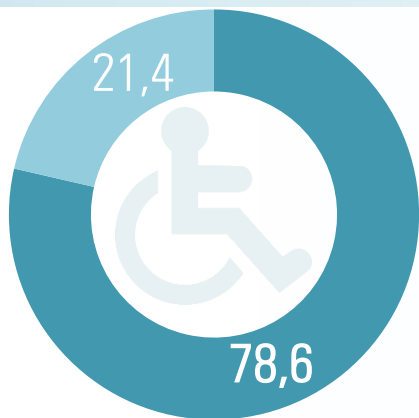
Наибольший результат **99,83** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Сухая Буйвола»



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

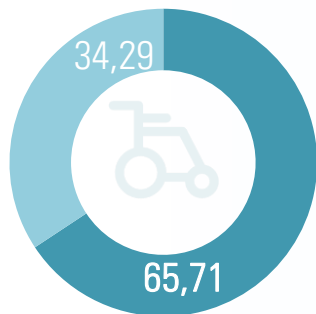


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

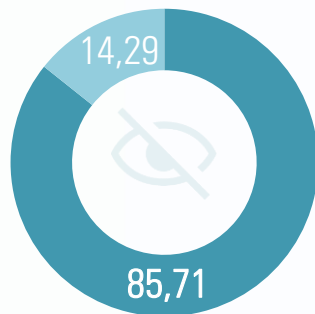


Средний балл по показателю: **78,60** балла

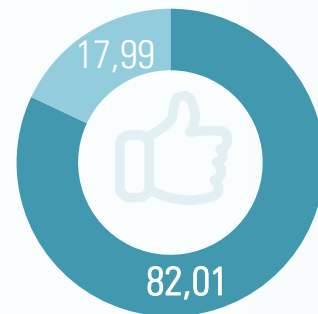
Наибольший результат **99,76** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Петровская централизованная библиотечная система»



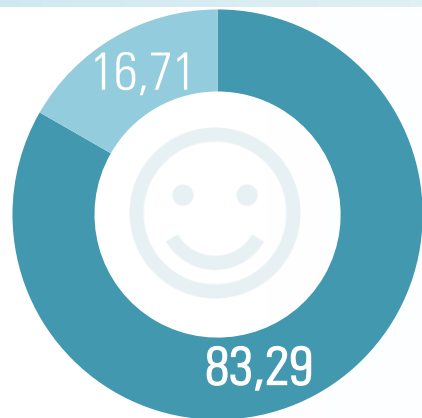
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

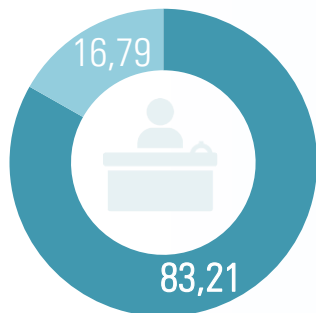


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

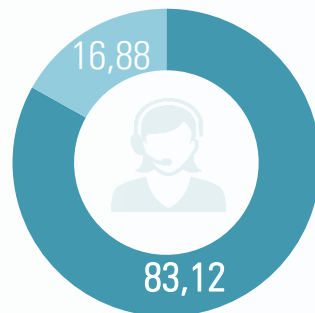


Средний балл по показателю: **83,29** балла

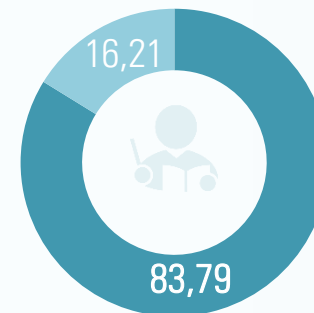
Наибольший результат **87,63** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Шведино»



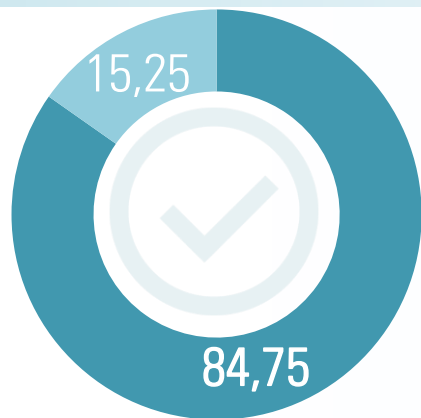
Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

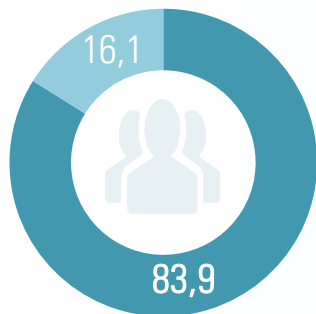


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

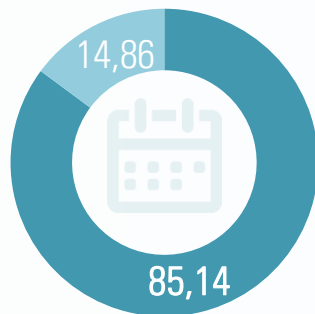


Средний балл по показателю: **84,75** балла

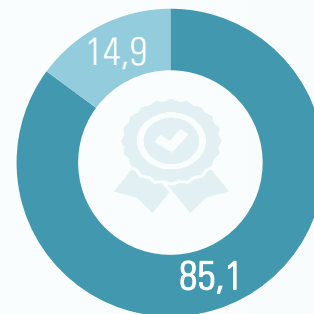
Наибольший результат **88,63** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Просьянка»



Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым



Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации



Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации



Средний балл итогового показателя: **85,39** балла

Наибольший результат **85,97** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Петровская централизованная библиотечная система»

Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МКУК «Петровская централизованная библиотечная система»	85,97	1
МКУК «Дом культуры села Просьянка»	85,83	2
МКУК «Дом культуры поселка Рогатая Балка»	85,81	3
МКУК «Дом культуры села Шведино»	85,63	4
МКУК «Народный музей села Сухая Буйвола»	85,33	5
МКУК «Дом культуры села Сухая Буйвола»	84,88	6
МКУК «Дом культуры села Шангала»	84,27	7



ПРЕДЛОЖЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УЛУЧШЕНИЮ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
КУЛЬТУРЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
ПЕТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

1. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры на информационных стендах в помещениях организаций.
2. Привести в соответствие информацию о деятельности организаций культуры, размещенной на официальном сайте организаций 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"
3. Для обеспечения наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации определить периодичность обновления и график представления данных на сайт.

1. Оборудовать помещения организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- входные группы пандусами (подъёмными платформами)
- адаптированными лифтами, поручнями, расширенными дверными проёмами
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организациях.

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


- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- обеспечить помощь сопровождение инвалидов в помещениях организаций, оказываемой работниками организаций культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование)
- возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.




ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

 302028, г. Орёл, ул. Ленина, д. 21, оф. 13

 8 (930) 063-26-15; 8 (953) 810-85-55

 novy.com@yandex.ru

 novy.com.ru