



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
условий оказания услуг в организациях социальной сферы
на территории Петровского городского округа
Ставропольского края

подготовлено по заказу
Администрации Петровского городского округа
Ставропольского края

Петровский городской округ
Октябрь 2021 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы по организациям культуры	6
Средний балл по итогам НОК	7
Итоговый показатель	13
Рейтинг организаций	14
Предложения по улучшению качества условий оказания услуг учреждениями культуры Петровского городского округа	15

01.10.2021

ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

20.10.2021

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 организации	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	3 организации
Анкетирование получателей услуг организации	Онлайн опрос с целью оценки: - комфортности условий и доступности получения услуг - доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций - удовлетворённости качеством предоставляемых образовательных услуг	919 респондентов









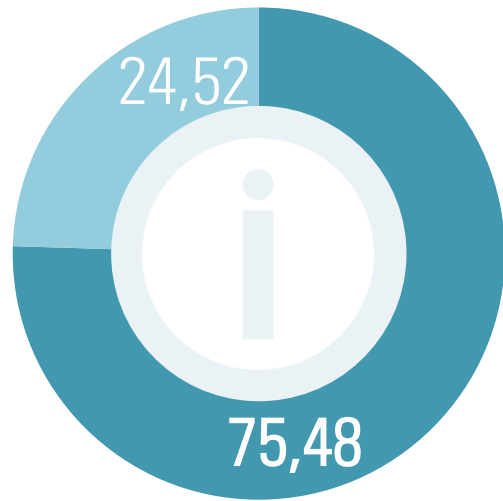
Результаты проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг
в организациях социальной сферы
на территории Петровского городского округа,
по 3 организациям культуры

Средний балл по итогам НОК



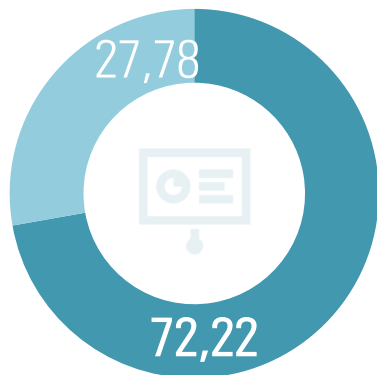
ООО ИЦ «НОВИ»

№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	75,48
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	94,58
3.	 Доступность услуг для инвалидов	94,79
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	88,95
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	89,30
Итоговый показатель		88,62

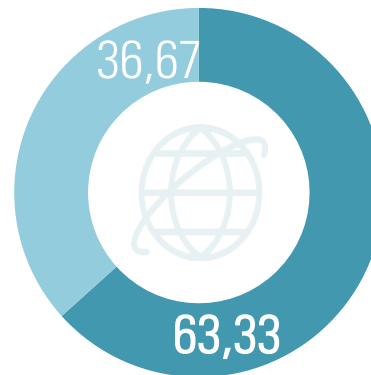


Средний балл по критерию: **75,48** балла

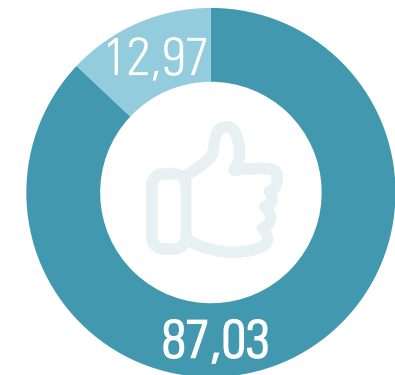
Наибольший результат **88,29** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Донская Балка»



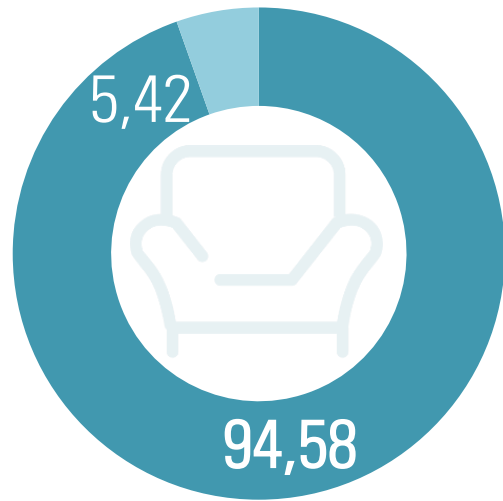
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах



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

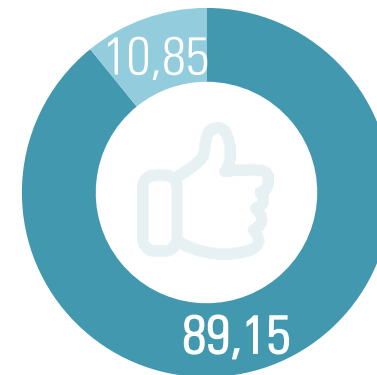


Средний балл по критерию: **94,58** балла

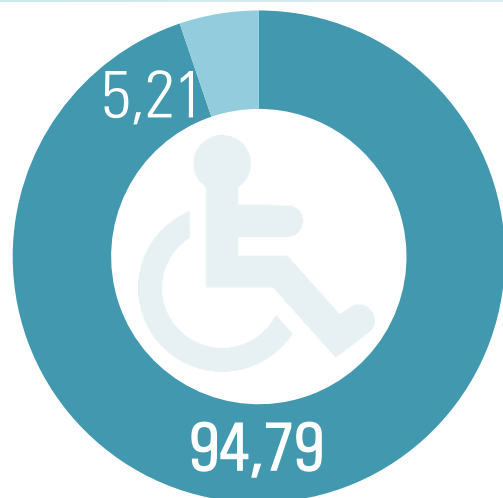
Наибольший результат **96,38** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Константиновского»



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

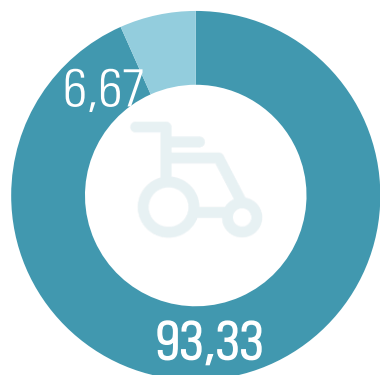


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг



Средний балл по критерию: **94,79** балла

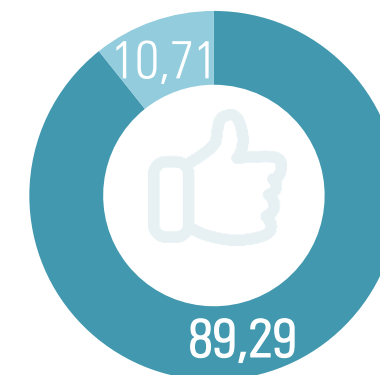
Наибольший результат **97,50** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Константиновского»



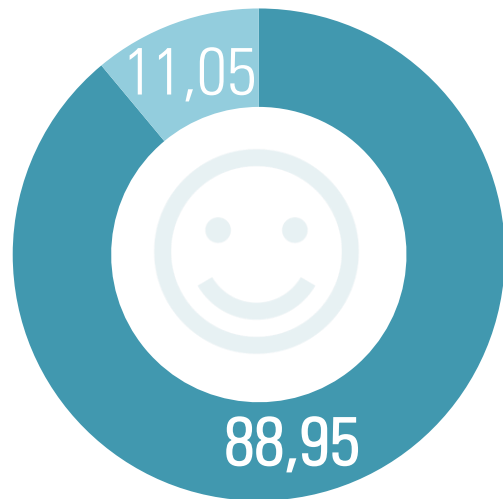
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



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

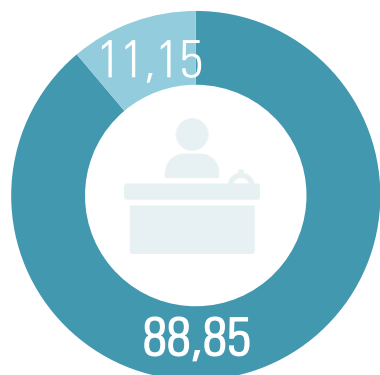


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

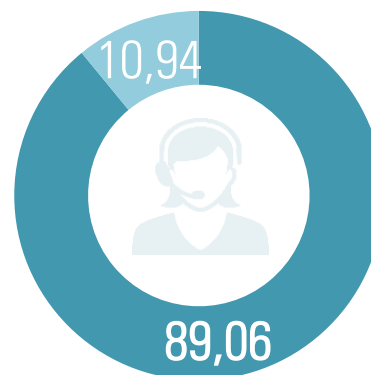


Средний балл по критерию: **88,95** балла

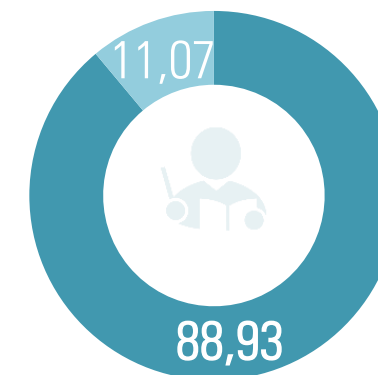
Наибольший результат **95,17** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Константиновского»



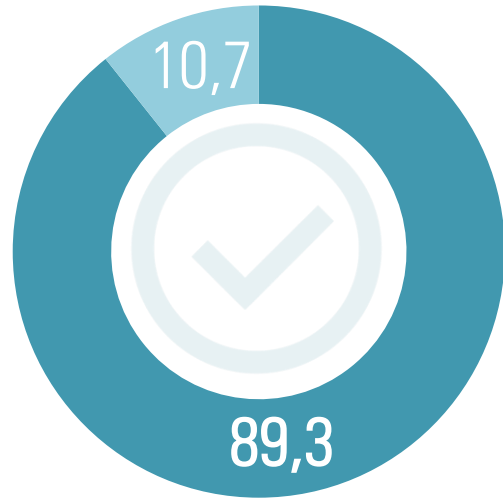
Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



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

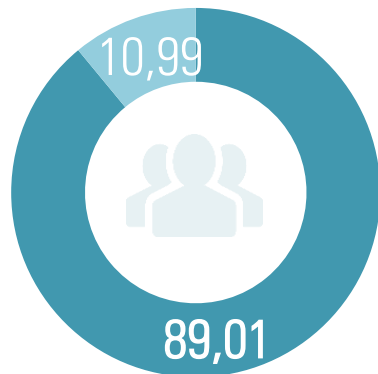


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

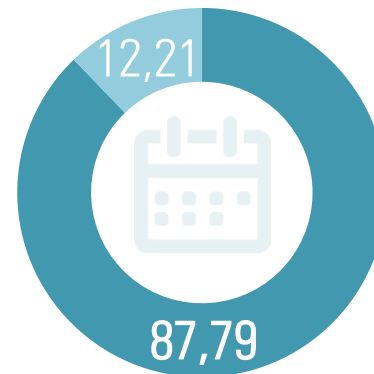


Средний балл по критерию: **89,30** балла

Наибольший результат **94,73** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Константиновского»



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: **88,62** балла

Наибольший результат **90,25** балла набрало муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр»



Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр»	90,25	1
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Донская Балка»	88,75	2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Константиновского»	86,85	3



ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ПЕТРОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

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.
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:

- дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию
- дублировать надписи знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- 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)



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