

Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"

Генеральный
директор
ООО «Лаборатория-
С»



Д.Ф.Барсукова

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова	91,32
Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»	83,98

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Группа показателей, характеризующих комфортность условий, оценивается гораздо выше среднего уровня (93.5 балла). Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	-
наличие и понятность навигации внутри организации	-
наличие и доступность питьевой воды	-
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	-
санитарное состояние помещений организации	-

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
---	--

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова; Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова; Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика а (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова; Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;

альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова;
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	-
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	-

3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей

- Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

<p>Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>

Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Режим, график работы организации культуры	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова; Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное учреждение «Многопрофильный Дворец культуры» города Лермонтова; Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Муниципальное казенное учреждение города Лермонтова «Централизованная библиотечная система»;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Требуемое количество единиц информации для размещения на стенде организации - 10:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес;
- Контактные телефоны и адреса электронной почты;

- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии);
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей;
- Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные - телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты;
- Режим, график работы организации культуры;
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры;
- Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*;
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события;
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	400
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	400
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	356
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	348
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	41
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	35
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	358
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	387

оказание услуги	
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	379
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	370
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	344
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	370

- относительные (расчетные) показатели:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	94,50%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	87,00%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	85,37%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	89,50%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	96,75%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	94,75%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	92,50%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	92,50%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	86,00%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	85,37%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	86,00%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	96,75%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	94,75%

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;
- 3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями
---------------------------------------	---

3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и 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;
--	---

3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;
--	--

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.