

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»


МП *  К.Н. Кирилов

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
"ЦЕНТР КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ ИМ. В.М. ПРИЕМЫХОВА Г. БЕЛОГОРСК"

Белогорск 2022

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году

Наименование организации	Количество получателей услуг	Минимальное необходимое количество анкет *	Фактическое количество респондентов
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск"	99593	500	568

* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

** Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

**ПРОТОКОЛ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск"

Регион: Амурская область

Адрес: 676850, г. Белогорск Амурской области ул. Малиновского, 18

Ф.И.О. руководителя: Леснова Татьяна Александровна

Контактный телефон: 8(41641) 2-72-07, 2-15-95

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	Критерий "Открытость и доступность информации об организации"	97,3
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	95
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	100
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	97
2	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"	99,3
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	84,5
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	80
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	80
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	95
4	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"	98
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	98
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	98
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	98
5	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"	97,8
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	98
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	97
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	98
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		95,38

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на информационных стендах в помещении организации культуры и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

В ходе сбора, обобщения и анализа информации выявлено несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет", ее содержанию и порядку (форме) ее предоставления, установленному 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". Для устранения выявленных недостатков необходимо разместить на официальном сайте организации в сети "Интернет" и привести в соответствие информацию о деятельности организации, в частности:

- адрес сайта учредителя/учредителей

- положения о филиалах и представительствах

Предложения и замечания потребителей услуг муниципального автономного учреждения культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск"

Наименование организации	Ответы
Муниципальное автономное учреждение культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск"	Размещать больше информации о мероприятиях учреждения. Составление расписания занятий согласовывать с родителями Хотелось бы больше афиш о мероприятии на стендах в холе Цкр и возможно на улице возле здания

Анкета

АНКЕТА Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да

2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да

2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да

2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т. д.)?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)?)

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

1. да

2. нет

12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

14) Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Благодарим Вас за участие в опросе!