РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МАУ Централизованная библиотечная система МР Караидельский район РБ

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального автономного учреждения Централизованная библиотечная система муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан проводилось ООО «ИНТЕР-ПРОМ» в июле 2019 года. Исследование велось в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 г.), Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры". Расчет показателей производился на основе анализа сайта организации в сети "Интернет", иных открытых информационных ресурсов организации; анализа нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры; наблюдение, посещение организации; опрос получателей услуг.

| № | Показатель | Баллы |
|---|---|---|
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 65 |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 92,1 |
| Интегральный показатель критерия 1 | | **74,3** |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | | |

| | | |
|---|---|---|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 65 |
| 2.2 | Не применяется для оценки организаций культуры | - |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 81,6 |
| Интегральный показатель критерия 2 | | **73,3** |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 70 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 40 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 88,7 |
| Интегральный показатель критерия 3 | | **63,6** |
| **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 96,6 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 97,7 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 92,1 |
| Интегральный показатель критерия 4 | | **96,1** |
| **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**[2] | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 83,9 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 85,6 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 85,3 |
| Интегральный показатель критерия 5 | | **89,9** |
| **Итого** | | **79,5** |

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» на сайте организации отсутствует следующая информация: схема проезда, сведения об учредителе и учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах), копии плана финансово-хозяйственной деятельности.

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» не выдержан параметр «Доступность питьевой воды»

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» необходимо отметить, что некоторые параметры данного показателя осуществить технически трудно либо невозможно: «Наличие адаптированного лифта», «Наличие сменных колясок», «Наличие адаптированных туалетов» и т.д. Не выдержан параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных мест инвалидов».

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» часть параметров показателя так же является технически невыполнимой, например, «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Из технически выполнимых параметров необходимо создать альтернативную версию сайта для слабовидящих. Навигацию внутри помещений организации сделать доступной для инвалидов по зрению (шрифт Брайля/ цветные метки/ крупные надписи).

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя составляет 79,5 балла (что соответствует формулировке «хорошо»).

Таким образом, результаты исследования позволяют заключить, что качество оказания услуг Муниципального автономного учреждения Централизованная библиотечная система муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан в целом соответствует требованиям.

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
МБУ Клуб детей, подростков и молодежи «Надежда»
МР Караидельский район РБ

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения Клуб детей, подростков и молодежи «Надежда» муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан проводилось ООО «ИНТЕР-ПРОМ» в июле 2019 года. Исследование велось в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 г.), Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Расчет показателей производился на основе анализа сайта организации в сети "Интернет", иных открытых информационных ресурсов организации; анализа нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры; наблюдение, посещение организации; опрос получателей услуг.

| № | Показатель | Баллы |
|---|---|---|
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 40 |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 92,7 |
| Интегральный показатель критерия 1 | | **67,1** |

| | | |
|---|---|---|
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | | |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 80 |
| 2.2 | Не применяется для оценки организаций культуры | - |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 95,5 |
| Интегральный показатель критерия 2 | | **87,8** |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 60 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 40 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 90,7 |
| Интегральный показатель критерия 3 | | **61,2** |
| **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 97,3 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 98 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 92,1 |
| Интегральный показатель критерия 4 | | **96,5** |
| **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**[2] | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 84,6 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 96,5 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 86,6 |
| Интегральный показатель критерия 5 | | **88** |
| **Итого** | | **80,1** |

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо отметить отсутствие у организации собственного сайта. Часть требуемой информации о деятельности представлена на сторонних сайтах и группе в социальной сети «ВКонтакте». Однако для повышения качества условий предоставления услуг рекомендуется создать сайт организации либо оформить отдельную страницу на сайте Отдела культуры МР Караидельский район http://ok-karaidel.ucoz.ru/.

По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» не выдержан параметр «Доступность питьевой воды».

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» необходимо отметить, что некоторые параметры данного показателя осуществить технически трудно либо невозможно: «Наличие адаптированного лифта», «Наличие сменных колясок», «Наличие адаптированных туалетов» и т.д. Не выдержан параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных мест инвалидов».

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» часть параметров показателя так же является технически невыполнимой, например, «Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). Из технически выполнимых параметров необходимо создать альтернативную версию сайта для слабовидящих. Навигацию внутри помещений организации сделать доступной для инвалидов по зрению (шрифт Брайля/ цветные метки/ крупные надписи).

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя составляет 80,1 балла (что соответствует формулировке «отлично»).

Таким образом, результаты исследования позволяют заключить, что качество оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения Клуб детей, подростков и молодежи «Надежда» муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан в целом соответствуют требованиям.

РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

МБУ Районный дворец культуры МР Караидельский район РБ

Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения Районный дворец культуры муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан проводилось ООО «ИНТЕР-ПРОМ» в июле 2019 года. Исследование велось в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями от 5 декабря 2017 г.), Приказом Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 г. №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры". Расчет показателей производился на основе анализа сайта организации в сети "Интернет", иных открытых информационных ресурсов организации; анализа нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания услуг в сфере культуры; наблюдение, посещение организации; опрос получателей услуг.

| № | Показатель | Баллы |
|---|---|---|
| **1. Открытость и доступность информации об организации культуры** | | |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами | 75 |
| 1.2 | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 60 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 83 |
| Интегральный показатель критерия 1 | | **73,7** |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | | |

| | | |
|---|---|---|
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 60 |
| 2.2 | Не применяется для оценки организаций культуры | - |
| 2.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 71,3 |
| Интегральный показатель критерия 2 | | **65,7** |
| **3. Доступность услуг для инвалидов** | | |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 40 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 20 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 21,6 |
| Интегральный показатель критерия 3 | | **26,48** |
| **4. Доброжелательность, вежливость работников организации** | | |
| 4.1 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 72,5 |
| 4.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | 72,5 |
| 4.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия | 77,2 |
| Интегральный показатель критерия 4 | | **73,4** |
| **5. Удовлетворенность условиями оказания услуг**[2] | | |
| 5.1 | Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым | 71,8 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации | 75 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | 82,5 |
| Интегральный показатель критерия 5 | | **77,75** |
| **Итого** | | **63,4** |

По показателю 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» на сайте организации отсутствует следующая информация: учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах), копии плана финансово-хозяйственной деятельности.

По показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» недостаточно информации о существующих способах связи: электронная почта, факс. На сайте нет формы обратной связи для подачи жалоб или предложений, оценки качества условий предоставления услуг.

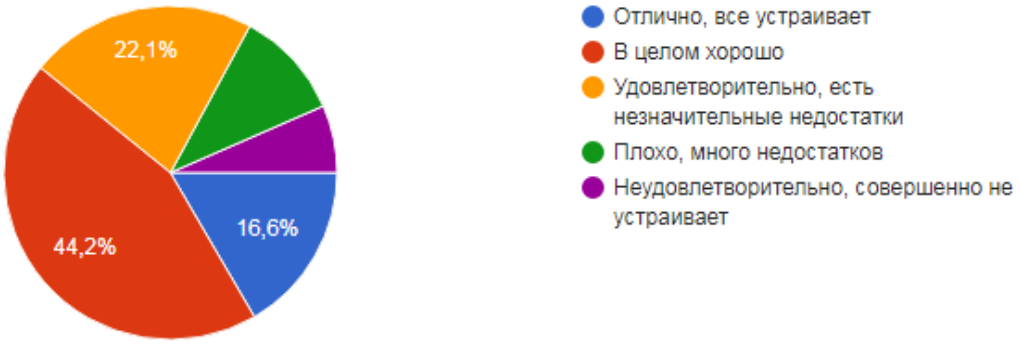
По показателю 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» не выдержаны параметры «Доступность питьевой воды», «Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)».

По показателю 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» необходимо отметить, что некоторые параметры данного показателя осуществить технически трудно либо невозможно: «Наличие адаптированного лифта», «Наличие сменных колясок» и т.д. Не выдержан параметр «Наличие выделенных стоянок для автотранспортных мест инвалидов», «Специальные устройства для доступа инвалидов». Оценивая доступность услуг для инвалидов, 76,4% опрошенных отметили отсутствие сопровождающего персонала для лис с ВОЗ, 67,3% отметили недостаточную компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.

По показателю 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» часть параметров показателя так же является технически невыполнимой, например,

«Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика), «Возможность предоставления услуг на дому». Из технически выполнимых параметров необходимо навигацию внутри помещений организации сделать доступной для инвалидов по зрению (шрифт Брайля/ цветные метки/ крупные надписи).

Оценивая качество оказания услуг в целом, большая часть опрошенных выбрала вариант «В целом хорошо» - 44,2%.




Отвечая на вопрос «Что Вы считаете нужным улучшить в работе учреждения?», пользователи предложили следующие варианты:

Всё устраивает.
Все отлично!
больше развлекательных мероприятий
Всё прекрасно
больше возможностей для инвалидов
ничего нет для инвалидов, мало мероприятий, побольше кино сделайте
Больше современных книг и писателей
сделайте больше для инвалидов
Все отлично
мало фильмов крутите, постоянно одни и те же. Попкорн бы продавали еще
Хорошо
Директор отзывчивый, методисты всегда доброжелательны.
проводите дискотеки, мероприятий побольше
нет ничего для лиц с ограниченными возможностями
мало мероприятий проводят
побольше детских мероприятий
скучно
одно и то же кино крутят
какие-нибудь курсы для желающих научиться петь, танцевать или играть на инструментах
нужно улучшить условия для лиц с ограниченными возможностями, они тоже хотят посещать ваше заведение

почему не проводят дискотеки для молодежи
хотелось бы побольше мероприятий для молодежи
Всё супер!
РДК работает отлично! Мы тут постоянные гости. Спасибо за прекрасные концерты!
для молодежи вообще ничего не проводите. только квн раз в год
не знаю, я тут редко бываю
поставьте еще диваны в фойе

Среднее (нормированное по числу показателей) значение интегрального показателя составляет 63,4 балла (что соответствует формулировке «в целом хорошо»).

Таким образом, результаты исследования позволяют заключить, что качество оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения Районный дворец культуры муниципального района Караидельский район Республики Башкортостан в целом соответствует требованиям.