

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

**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"**



**Д.Ф. Барсукова**

**Генеральный директор  
ООО «Лаборатория-С»**

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@asok.ru](mailto:expert@asok.ru) +7-963-144-36-28*

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

### **ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

*Sn* - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества

*Чобиц* - общее число опрошенных получателей услуг

*K1* - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

*Пинф* - Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

*Иномр* - количество информации, размещенное на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (*сайт*)

*Иномр* - количество информации, размещенное на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (*стенд*)

*Истенд* - количество информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

*Исайт* - количество информации, размещенной на официальном сайте организации

*Пдист* - Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

*Тдист* – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг

*Сдист* – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы

*Поткруд* - 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

*Устенд* - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации

*Усайт* - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации

*K2* - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»\*

*Пкомф.усл* - Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

*Ткомф*– количество баллов за каждое комфортное условие предоставления услуг

*Скомф* – количество комфортных условий предоставления услуг

*Укомф* - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

*Пкомфуд* - Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

*K3* - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

*Поргдост* - Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

*Торгдост* – количество баллов за каждое условие доступности организации для инвалидов

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

*Соргдост – количество условий доступности организации для инвалидов*

*Пуслугдост - Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Туслугдост – количество баллов за каждое условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Суслугдост – количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими*

*Подостуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов*

*Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов*

*К4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»*

*Пперв.конт уд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию*

*Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги*

*Показ.услугуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию*

*Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги*

*Пвежсл.дистуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*Увежсл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия*

*К5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»*

*Преком - Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)*

*Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)*

*Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Порг.услуг - Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг*

*Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Пуд - Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы*

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28*

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

## Обобщенные результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями

Тип организаций (учреждений), участвовавших в процедуре: учреждения культуры

- Процедура сбора, обобщения и анализа информации осуществлялась организацией-оператором в соответствии с Приказом Минтруда России от 31.05.2018 N 344н "Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы" (Зарегистрировано в Минюсте России 11.10.2018 N 52409), а также рядом иных нормативно-правовых актов, перечень которых представлен в техническом задании к договору (контракту), в рамках которой проводилась данная процедура.
- Период проведения - 2020 год.
- По каждой организации, которая подлежала процедуре, на основе собранной, обобщенной и проанализированной информации рассчитан Sn - итоговый показатель оценки качества организации.
- Значение показателя оценки качества рассчитывалось в баллах и его максимально возможное значение составляет 100 баллов.
- В таблице приведена информация о распределении организаций по группам (80-100 баллов, 60-79 баллов, 40-59 баллов, 20-39 баллов, 0-19 баллов). Деление на группы "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "ниже среднего", "неудовлетворительно" - условное, по аналогии с данными сайта bus.gov.ru.

Всего организаций, участвовавших в процедуре			1
№	Условная группа	Баллы	Количество организаций
1	условно "отлично"	80-100 баллов	0
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	1
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	0
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	0

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.su](mailto:expert@nsok.su) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

В целях определения итогового показателя были рассчитаны следующие показатели оценки:

K1 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

K2 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг»

K3 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

K4 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

K5 - Показатель, характеризующий критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

В таблице и диаграммах применены условные сокращения в названиях показателей по аналогии с сайтом bus.gov.ru - Открытость, Комфортность, Доступность услуг, Доброжелательность, Удовлетворенность.

Обобщенные результаты по вышеуказанным показателям приведены в таблице.

№	Условная группа	Баллы	Единица измерения	Показатели оценки					Итоговый показатель оценки качества
				Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность	
1	условно "отлично"	80-100 баллов	количество организаций	1	1	0	1	1	0
2	условно "хорошо"	60-79 баллов	количество организаций	0	0	0	0	0	1
3	условно "удовлетворительно"	40-59 баллов	количество организаций	0	0	0	0	0	0
4	условно "ниже среднего"	20-39 баллов	количество организаций	0	0	1	0	0	0
5	условно "неудовлетворительно"	0-19 баллов	количество организаций	0	0	0	0	0	0
Среднее значение			баллы	88,10	80,50	34,10	86,00	85,00	74,74
Максимальное значение			баллы	88,10	80,50	34,10	86,00	85,00	74,74
Минимальное значение			баллы	88,10	80,50	34,10	86,00	85,00	74,74
Интервал между максимальным и минимальным значением			баллы	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@asok.su](mailto:expert@asok.su) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

## **Итоги оценки качества по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

Организации выстроены в порядке, предусмотренном техническим заданием к договору (контракту).

первичный	Итоговый показатель	Открытость	Комфортность	Доступность услуг	Доброжелательность	Удовлетворенность
Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	74,74	88,1	80,5	34,1	86,0	85,0

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsuk.su](mailto:expert@nsuk.su) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

## **ОБОБЩЕННЫЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ**

### **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 не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	-
наличие и понятность навигации внутри организации	недостатки не зафиксированы
наличие и доступность питьевой воды	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	недостатки не зафиксированы
санитарное состояние помещений организации	недостатки не зафиксированы

### **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:

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.su](mailto:expert@nsok.su) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.su](mailto:expert@nsok.su) +7-963-144-36-28



*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
--	---

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 культуры «Культурно-досуговый центр»;
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
альтернативной версии сайта	недостатки не зафиксированы

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

организации для инвалидов по зрению	
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;

### **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.

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:

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

<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>
<p>Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>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))</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>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</p>	<p>информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;</p>
<p>Режим, график работы организации культуры</p>	<p>Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;</p>

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.su](mailto:expert@nsok.su) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

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)*	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28*

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

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.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации 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»)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
--	--

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@ansok.su](mailto:expert@ansok.su) +7-963-144-36-28*

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

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

Перечень обязательной к размещению на стенде 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
- 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 ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

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

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	151
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	129
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	140
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	123
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	7
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	8
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	133

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@psu.ku](mailto:expert@psu.ku) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	
Указ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	130
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	124
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	129
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	136
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	125

- 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	89,07%
Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	81,46%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	87,50%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	88,08%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	86,09%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	82,12%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	85,43%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	90,07%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями	82,78%

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nso.k.ru](mailto:expert@nso.k.ru) +7-963-144-36-28*

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

предоставления услуг

**НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ РАССМОТРЕТЬ НА ЗАСЕДАНИИ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА, В КОМПЕТЕНЦИЮ КОТОРОГО ВХОДЯТ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, СЛЕДУЮЩИЕ ВОПРОСЫ:**

## 1) ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 1. Среднее значение - 74,74. Максимальное значение (в баллах) - 74,74. Минимальное значение - 74,74.

## 2) КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

*Подробная информация о количественных результатах прилагается в электронном виде в формате excel.*

*Также прилагается шаблон для размещения на сайте bus.gov.ru (формируется по обращению Заказчика при предоставлении шаблона).*

**Рейтинг организаций по результатам процедуры сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями**

Место в рейтинге	Организация	S
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»	74,74

## 3) ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Количество организаций, принявших участие в процедуре независимой оценки качества условий оказания услуг - 1. Среднее значение - 74,74. Максимальное значение (в баллах) - 74,74. Минимальное значение - 74,74.

## 4) ОСНОВНЫЕ НЕДОСТАТКИ

К числу основных выявленных недостатков можно отнести отсутствие следующих условий: наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность питьевой воды;

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@msuk.su](mailto:expert@msuk.su) +7-963-144-36-28



ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

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; 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; 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); 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);

## 5) ПРЕДЛОЖЕНИЯ ОБ УЛУЧШЕНИИ КАЧЕСТВА

1. Довести полученные результаты до получателей услуг путем размещения информации в сети Интернет на предусмотренных для этой цели сайтах. Обсудить полученные результаты в трудовых коллективах.

2. Организациям в индивидуальном порядке разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов. Принять во внимание результаты проведенного опроса.

3. С учетом выявленных недостатков отдельным организациям рекомендуется:

3.1	разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями;
3.2.	обеспечить комфортные условия оказания услуг:	наличие зоны отдыха (ожидания);
3.3.	принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям	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

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nso.ru](mailto:expert@nso.ru) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

организации, помещений с учетом доступности инвалидов:	и 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; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;

*Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28*

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями

**ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ: Муниципальное казенное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр»**

ИТОГОВЫЕ И ИНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ: Sn - 74,74; Численность обучающихся - 8200; Чобш - 151; Доля респондентов - 0,02; K1 - 88,1; Пинф - 75; Инорм - 12; Инонорм - 12; Истенд - 12; Исайт - 6; Пдист - 100; Тдист - 30; Сдист - 4; Поткруд - 89; Устенд - 129; - 140; K2 - 80,5; Пкомф.усл - 80; Ткомф - 20; Скомф - 4; Укомф - 123; Пкомфуд - 81; K3 - 34,1; Поргдост - 0; Торгдост - 20; Соргдост - 0; Пуслугдост - 20; Туслугдост - 20; Суслугдост - 1; Пдостуд - 87; Чинв - 7; Удост - 8; K4 - 86; Пперв.конт уд - 88; Уперв.конт - 133; Показ.услугуд - 86; Уоказ.услуг - 130; Пвежл.дистуд - 82; Увежл.дист - 124; K5 - 85; Преком - 85; Уреком - 129; Уорг.усл - 136; Порг.услуг - 90; Ууд - 125; Пуд - 83; Ууд - 125; Пуд - 83. Сокращения и пояснения приведены на странице 2.

ИНФОРМАЦИЯ О НАЛИЧИИ (ОТСУТСТВИИ) УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ: Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона - да; адрес электронной почты - да; электронные сервисы - да; техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы - да; Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие зоны отдыха (ожидания) - да; наличие и понятность навигации внутри организации - да; наличие и доступность питьевой воды - нет; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений - да; санитарное состояние помещений организации - да; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) - нет; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов - нет; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов - нет; наличие сменных кресел-колясок - нет; наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации - нет; дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации - нет; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля - нет; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) - нет; наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению - да; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации - нет; возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому - нет.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА САЙТЕ ИНФОРМАЦИИ: 1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты - да; 2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии) - да; 3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей - нет; 4. 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)) - нет; 5. 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 - да; 7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры - да; 8. 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)\* - нет; 9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг - да; 10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) - нет; 11. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) - нет; 12. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события - да.

АНАЛИЗ РАЗМЕЩЕННОЙ НА СТЕНДЕ ИНФОРМАЦИИ: недостатки не выявлены.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ ОБЕСПЕЧИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ. Обеспечение в организации комфортных условий, в которых осуществляется деятельность: наличие и доступность питьевой воды; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов; оборудование

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.ru](mailto:expert@nsok.ru) +7-963-144-36-28

*ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями*

входных групп пандусами (подъемными платформами); Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие сменных кресел-колясок; Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов: наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); Размещение на сайте полной, достоверной и актуальной информации; ПРИМЕЧАНИЕ: Информация в данном разделе носит рекомендательный характер. Рекомендации вносятся и утверждаются Общественным советом.

Контактная информация организации-оператора по сбору, обобщению и анализу информации [expert@nsok.su](mailto:expert@nsok.su) +7-963-144-36-28