

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУК «Централизованная клубная система» МО «Параньгинский муниципальный район»

Всего в опросе (анкетировании) приняли участие 525 человек – пользователи учреждений клубной системы, из них анкеты для инвалидов заполнили 227 человек.

N п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "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 <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	24 балла
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	27 баллов
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)	38,8%
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	40 баллов

	- санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,5 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее 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	0 баллов
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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); - наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	0 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	28,8 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,6 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью,	

	вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39,6 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,8 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,7 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,4 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов
Итого		83,84 баллов

Анализ результатов

Изучение качества условий оказания услуг населению МБУК "Централизованная клубная система" муниципального образования "Параньгинский муниципальный район" осуществлялось по пяти критериям на основе экспертной оценки и письменного опроса пользователей. Всего в опросе (анкетировании) приняли участие 525 человек – пользователи учреждений клубной системы, из них анкеты для инвалидов заполнили 227 человек.

По первому критерию «**Открытость и доступность информации об организации**» было выявлено, что 98,6% респондентов устраивает открытость, полнота, доступность информации о деятельности клубной системы, размещенная на информационных стендах и на сайте организации.

Анализ официального сайта организации показал, что он содержит практически всю основную информацию, предусмотренную Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277 (Требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой в сети «Интернет»). Имеется версия для слабовидящих посетителей сайта, есть техническая возможность для обратной связи с пользователями. Для дальнейшего совершенствования сайта рекомендуется:

- 1.указать полное наименование учреждения;
- 2.поместить план финансово-хозяйственной деятельности учреждения;
- 3.перенести информационный отчет из раздела «Планы» в более логичный по названию - к примеру, в «Документы», т.к. трудно искать.
- 4.своевременно обновлять информацию о предстоящих мероприятиях.

Оценка по второму критерию «**Комфортность условий предоставления услуг**» проводилась по результатам анкетирования. Согласно результатам опроса организация обеспечивает комфортные условия предоставления услуг, в связи с этим доля удовлетворенных пользователей составляет 100%. В анализируемый критерий входили следующие показатели: комфортность зоны ожидания (отдыха), понятность указателей и схем передвижения внутри организации, чистота помещений, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений. 92% респондентов оценили эти показатели выше среднего уровня, поставив оценки «хорошо» и «отлично». Негативные оценки немногочисленны, больше всего их приходится на показатель «наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений» - оценку «неудовлетворительно» поставили 11% респондентов.

Анализ третьего критерия «**Доступность услуг для инвалидов**» показал, что не все здания МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования "Параньгинский муниципальный район" и прилегающие к ним территории доступны для инвалидов. В связи с этим рекомендуется:

1. Обеспечить наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.
2. Обеспечить наличие адаптированных поручней, расширенных дверных проемов.
3. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.
4. Обеспечить сотрудникам повышение квалификации по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

Доля респондентов-инвалидов полностью удовлетворенных доступностью услуг составила 52%, частично удовлетворенных – 41%, 7% – неудовлетворенны доступностью услуг.

Анализ четвертого критерия «**Доброжелательность, вежливость работников организации**» показал, что 100% опрошенных пользователей клубной системы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, причем как основного, так и вспомогательного персонала: 73,2% респондентов поставили за этот показатель оценку «отлично», 23,8% - «хорошо», 3% - «удовлетворительно».

Анализ пятого критерия «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**» показал, что 99% опрошенных в целом удовлетворены условиями оказания услуг учреждениями Централизованной клубной системы муниципального образования "Параньгинский муниципальный район" (80%-полностью удовлетворены, 19% - частично, 1% - категорически нет (не устраивает, что дискотеки идут только до 24 часов); те же показатели по оценке инвалидов: 77% - полностью удовлетворены, 23%-частично). Все респонденты готовы рекомендовать учреждения клубной системы Параньгинского района своим родственникам и знакомым.

Мнение посетителей:

«Мероприятия классные, в клубе чисто, аккуратно, светло» (Елеевский СДК)

«дети с удовольствием участвуют в мероприятиях»

«Благодаря вашей творческой энергии будни превращаются в праздники. Спасибо!»
(Алашайский СДК)

Пожелания посетителей:

Продлить часы работы дискотеки (после 24 ч.)

«Министерству культуры обратить внимание на плохое материальное состояние сельских клубов».

Снять ограничения («мне 17 лет, на дискотеку не пускают, куда мне идти?») «Подключить клуб к Интернет»
Обновить сценические костюмы, аппаратуру, приобрести светомузыку.
«Построить новый клуб» (Усолинское сельское поселение).

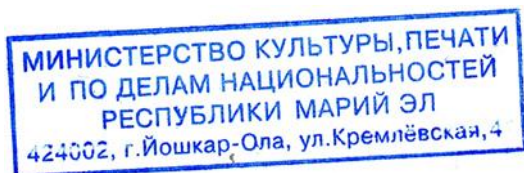
ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ОТ 06.112019

**МБУК «Централизованная клубная система»
МО «Параньгинский муниципальный район»**

Усовершенствовать работу и наполняемость сайта учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277;

обеспечить наличие адаптированных поручней для лиц ОВЗ, расширенных дверных проемов;

найти возможность ремонта и оборудования помещений.



Л.И. Русинова, консультант