Независимая оценка качества

1. [**Независимая оценка качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-творческий центр» городского округа Ступино**](https://bus.gov.ru/info-card/361887) согласно сведениям официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях  <https://bus.gov.ru/info-card/361890>
2. [**Распоряжение**](http://92.63.193.117/s/XoW5sbGcix32cBe) Министерства культуры МО «Об утверждении Порядка организации Министерством культуры Московской области контроля за выполнением утвержденных планов организаций культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» от 14.07.2020 г. №17РВ-93 <http://92.63.193.117/s/XoW5sbGcix32cBe>
3. **Экспертное заключение** о качестве оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-творческий центр» городского округа Ступино (ниже, подцепить в формате ворд)

**Экспертное заключение**

**о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений**

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-творческий центр» городского округа Ступино**

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

**Результаты экспертной оценки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии, показатели, позиции оценивания** | **Единица измерения (значение критерия, показателя)** | **Итоговая оценка** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации | 0-100 баллов | 89.3 |
| 1.1 | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 0-100 баллов | 65 |
| 1.2 | Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 0-100 баллов | 100 |
| 1.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 99.5 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг | 0-100 баллов | 99.59 |
| 2.1 | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 0-100 баллов | 100 |
| 2.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 99.2 |
| 3 | Доступность услуг для инвалидов | 0-100 баллов | 59.64 |
| 3.1 | Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов | 0-100 баллов | 20 |
| 3.2 | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими  | 0-100 баллов | 60 |
| 3.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 0-100 баллов | 98.81 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость работников организации | 0-100 баллов | 99.38 |
| 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) | 0-100 баллов | 99.18 |
| 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) | 0-100 баллов | 99.44 |
| 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) | 0-100 баллов | 99.68 |
| 5 | Удовлетворенность условиями оказания услуги | 0-100 баллов | 99.47 |
| 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) | 0-100 баллов | 99.48 |
| 5.2 | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 99.31 |
| 5.3 | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 0-100 баллов | 99.52 |
|  | Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг | 0-100 баллов | 89.48 |

**Итоговая ведомость**

|  |  |
| --- | --- |
| **Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг** | **89.476** |
| **1. Открытость и доступность информации об организации** | **89.3** |
| 1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами | 65 |
| 1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации | 30 |
| 1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | 100 |
| 1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | 100 |
| 1.2.1. телефона | 30 |
| 1.2.2. электронной почты | 30 |
| 1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | 30 |
| 1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы" | 0 |
| 1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам | 0 |
| 1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 30 |
| 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) | 99.601328903654 |
| 1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных) | 99.601328903654 |
| 1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных) | 99.495648636192 |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг** | **99.59** |
| 2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг | 100 |
| 2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью | 20 |
| 2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации | 20 |
| 2.1.3. наличие и доступность питьевой воды | 0 |
| 2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений | 20 |
| 2.1.5. санитарное состояние помещений организаций | 20 |
| 2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги | 20 |
| **2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в %от общего числа опрошенных получателей услуг)** | **99.2** |
| 3. Доступность услуг для инвалидов | 59.643 |
| 3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов | 20 |
| 3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами) | 0 |
| 3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов | 20 |
| 3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов | 0 |
| 3.1.4. наличие сменных кресел-колясок | 0 |
| 3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации | 0 |
| 3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими | 60 |
| 3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации | 20 |
| 3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля | 20 |
| 3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) | 0 |
| 3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению | 20 |
| 3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации | 0 |
| 3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 0 |
| **3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)** | **98.812888637648** |
| 4. Доброжелательность, вежливость работников организации | 99.384 |
| 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) | 99.178555987895 |
| 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) | 99.437959360138 |
| **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)** | **99.676674364896** |
| 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг | 99.466 |
| 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) | 99.481193255512 |
| 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99.308257674016 |
| 5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 99.524427150886 |
| Статистика |  |
| **Половая принадлежность опрошенных, %** |
| Мужской | 34.162 |
| Женский | 65.838 |
| **Возраст опрошенных получателей услуг, %** |
| 14 - 15 лет | 1.254 | 58 / 4625 |
| 16 - 18 лет | 1.449 | 67 / 4625 |
| 19 - 20 лет | 0.843 | 39 / 4625 |
| 21 - 24 лет | 2.378 | 110 / 4625 |
| 25 - 30 лет | 11.892 | 550 / 4625 |
| 31 - 40 лет | 24.562 | 1136 / 4625 |
| 41 - 50 лет | 32.649 | 1510 / 4625 |
| 50 и старше | 31.135 | 1440 / 4625 |
| Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг) | 37.354 |