



## ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДЕНО:

Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор

*Е.В. Федорова*  
М.П.



# ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг МКУК «Головеньковский Дом культуры» в 2020 году

По заказу администрации муниципального образования Яснополянское Щекинского района

Тула – 2020 г.

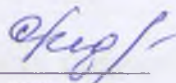
# Список исполнителей

## Организация-оператор:

Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

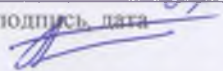
## Руководитель:

генеральный директор  
ООО «ИМЦ «Статус»

  
\_\_\_\_\_

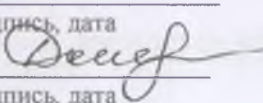
С.В. Федорова

специалист

подпись, дата  
  
\_\_\_\_\_

А.В. Бочкин

специалист

подпись, дата  
  
\_\_\_\_\_

А.В. Домарева

# Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ	4
II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ	8
III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК	10
1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»	10
2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»	11
3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»	11
4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»	12
5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	12
6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг	13

## I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Независимая оценка качества условий оказания услуг МКУК «Головеньковский Дом культуры» проводилась сотрудниками ООО «ИМЦ «Статус» в ноябре 2020 г.

Оценка таких параметров, как полнота, открытость и доступность информации на стенде, наличие комфортных условий оказания услуг, наличие условий доступности для инвалидов осуществлялась непосредственно в учреждении. Оценка полноты, открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась дистанционно. Оценка удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий осуществлялась методом опроса получателей услуг. В ходе опроса было получено 40 анкет.

Таблица 1

### Информация об организации, в отношении которой проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг

№ п/п	Полное наименование медицинской организации	Фактический адрес медицинской организации, адрес электронной почты	Контактный телефон, адрес электронной почты	Число респондентов - получателей услуг
1.	МКУК «Головеньковский Дом культуры»	Тульская обл., Щекинский р-н, п. Головеньковский, ул. Пчеловодов д. 1	7 (48751) 38-6-33 mo.yasnaypolyana@tularegion.org	40

## Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

Таблица 2

### 1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
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)

### 2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

### 3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок,</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;</li> <li>- наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

#### 4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
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)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

#### 5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№ показателя	Показатели
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)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

**Расчет значений показателей и критериев** производился в соответствии с Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса, а также на результатах изучения условий оказания услуг в МКУ «Крапивенский дом культуры» специалистом компании-оператора НОК при личном посещении.

## II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ

Значения показателей и критериев, рассчитанные по результатам проведения работ по независимой оценке, приведены в таблице 3.

Таблица 3

### Значения показателей оценки качества условий оказания услуг в МКУК «Головеньковский Дом Культуры»

1. Показатели, характеризующие критерий К <sub>1</sub> «Открытость и доступность информации об организации»		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	82
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100
<b>Итого по критерию К<sub>1</sub></b>		<b>95</b>
2. Показатели, характеризующие критерий К <sub>2</sub> «Комфортность условий представления услуг»		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100
<b>Итого по критерию К<sub>2</sub></b>		<b>100</b>
3. Показатели, характеризующие критерий К <sub>3</sub> «Доступность услуг для инвалидов»		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
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	100
<b>Итого по критерию К<sub>3</sub></b>		<b>52</b>
4. Показатели, характеризующие критерий К <sub>4</sub> «Доброжелательность, вежливость работников организации»		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
<b>Итого по критерию К<sub>4</sub></b>		<b>100</b>
5. Показатели, характеризующие критерий К <sub>5</sub> «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100



5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100
<b>Итого по критерию К<sub>5</sub></b>		<b>100</b>
<b>Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг в организации S</b>		<b>89</b>

### III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

#### 1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 4.

Таблица 4

1. Показатели, характеризующие критерий К <sub>1</sub> «Открытость и доступность информации об организации»		
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	82
1.2	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	100
<b>Итого К<sub>1</sub></b>		<b>95</b>

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, позволяет сделать вывод, что информация на стендах в помещениях организации представлена в полном объеме. Информация о деятельности Головеньковского Дома культуры в сети «Интернет» размещена на сайте администрации МО Яснополянское и представлена не в полном объеме. В частности, на сайте отсутствует информация:

- о структуре и органах управления организации культуры;
- о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг;
- о видах предоставляемых услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности.

На сайте в наличии и нормально функционируют 4 из 5 дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. Отсутствует:

- техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг.

Рекомендовано разместить на сайте администрации МО /Яснополянское недостающую информацию о деятельности Головеньковского Дома культуры.

## 2. По критерию «Комфортность условий, в которых осуществляется деятельность организации»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

2. Показатели, характеризующие критерий К <sub>2</sub> «Комфортность условий, в которых деятельность организации»		
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100
<b>Итого К<sub>2</sub></b>		<b>100</b>

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» указывает на то, что в доме культуры в целом созданы комфортные условия для получателей услуг.

Это подтверждается, во-первых, результатами визуального осмотра помещений при личном посещении Дома культуры, в ходе которого зафиксировано наличие всех необходимых условий, предусмотренных методикой оценки. Во-вторых, доля респондентов, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг, составляет 100%,

## 3. По критерию «Доступность для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

3. Показатели, характеризующие критерий К <sub>3</sub> «Доступность для инвалидов»		
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20
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	100
<b>Итого К<sub>3</sub></b>		<b>52</b>

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность для инвалидов» позволяет сделать вывод, что в организации не обеспечено большинство условий доступности для инвалидов, за исключением:

- оборудованной входной группы, оборудованной пандусом;
- возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому;

- наличия альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению.

Несмотря на это, доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности.

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждению рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

#### **4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»**

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

<b>4. Показатели, характеризующие критерий К<sub>4</sub> «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>		
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию	100
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг при обращении в организацию	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100
<b>Итого К<sub>4</sub></b>		<b>100</b>

Доброжелательность и вежливость работников Дома культуры респонденты оценивают максимально высоко: значения всех показателей, входящий в данный критерий, равны 100 баллам.

#### **5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

<b>5. Показатели, характеризующие критерий К<sub>5</sub> «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>		
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы органи-	100

	зации	
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100
<b>Итого К<sub>5</sub></b>		<b>100</b>

Анализ результатов по данному критерию позволяет сделать вывод, что все опрошенные в целом удовлетворены условиями оказания услуг в МКУК «Головеньковский Дом Культуры». Значения всех показателей данного критерия равны 100 баллам.

## 6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг (S) в МКУК «Головеньковский Дом Культуры» рассчитывалось как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5 и составило

$$S = 89 \text{ баллов}$$

