Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг 2023 год в МБУ с.п. Красная Горка м.р. Кинель-Черкасский «Культурно-досуговый центр»

1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации, измерялись посредством:

● оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации;

● оценки контента информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации;

● определения наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, а также оценки их функционирования (телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);

● определения доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

Количество документов, размещенных на стенде на момент оценки: **13**

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

Количество документов, размещенных на сайте на момент оценки: **17**

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

1.3. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 5-ти дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант и пр.), раздела «часто задаваемые вопросы», выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие на сайте анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Число способов обратной связи, функционирующих на момент оценки:	**3**

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

- В ходе оценки был выявлен факт отсутствия/неработоспособность интернет-сервиса для взаимодействия с посетителями. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг с помощью встроенного интернет-сервиса.

- В ходе оценки зафиксирован факт отсутствия раздела «Часто задаваемые вопросы». В целях обеспечения открытости и доступности информации об организации целесообразно разместить данный раздел на сайте организации.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации

В ходе проведения опроса получателей услуг зафиксирована

доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:	**99**

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения, необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:	**100**

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо осуществлять контроль за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику удобства навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки внутренних помещений и внешней территории организации. Оценивалось наличие следующих условий:

- наличие зоны ожидания (отдыха);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступная питьевая вода;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- наличие и достаточность гардеробов;
- санитарное состояние помещений организаций;
- транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки);
- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации и пр.).

Количество условий комфортности на момент проведения оценки:	**7**

Для повышения уровня комфортности необходимо обеспечить следующие условия:

- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

2.2. Время ожидания предоставления услуги:

Показатель «Время ожидания предоставления услуги» в сфере культуры не установлен. Значение показателя рассчитывается как среднее арифметическое количество баллов по измеряемым критериям «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг» и «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы».

2.3. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг:	**92**

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать автоматические сушилки или бумажные полотенца, мыло, туалетную бумагу), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями социального обслуживания выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

● оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);
● наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
● наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов;
● наличие сменных кресел-колясок;
● наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

Количество элементов доступной среды на момент проведения оценки: **4**

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

● 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 для инвалидов по зрению;
● помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации;
● наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Количество условий доступности для инвалидов: **4**

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов:	**100**

Рекомендации:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников организации» формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию:	**100**
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение):	**100**
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социального обслуживания при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, получение консультации по оказываемым услугам и пр.):	**100**

Рекомендации:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и повышения этого уровня важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	**99**
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации	**99**
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры	**100**

Рекомендации:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества.
Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг, тренинги с сотрудниками организации, повышающие коммуникативные компетенции и снижающие риск возникновения синдрома профессионального выгорания.