

**СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ЦЕНТР
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ОБЩЕСТВЕННОЙ
АККРЕДИТАЦИИ**



**Администрация
Петровского
городского округа
Ставропольского края**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг

МБУК «Петровский организационно-методический центр»

Петровского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Светлоград, 2018

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
МБУК «Петровский организационно-методический центр»
Петровского городского округа Ставропольского края в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г. Светлоград

25 декабря 2018г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Петровский организационно-методический центр» (далее – организация культуры) осуществлены организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Главы Петровского городского округа Ставропольского края во исполнение муниципального контракта от 17.12.2018г. № 17/12/2018 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Петровского городского округа Ставропольского края, условий осуществления образовательной деятельности организациями Петровского городского округа Ставропольского края, осуществляющими образовательную деятельность, в отношении которых проводится независимая оценка в 2018 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Главой Петровского городского округа Ставропольского края и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, иными организациями, расположенными на территории Петровского городского округа Ставропольского края и оказывающими услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджета Петровского городского округа Ставропольского края согласно показателям, утвержденным техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и 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 мая 2018 г. № 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», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр».
- **Юридический адрес организации:** 356530, Ставропольский край, Петровский район, город Светлоград, улица Ленина, 14.
- **Адрес электронной почты:** mukpomc@mail.ru.
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://pomc-pr.wixsite.com/druzba>.
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 17.12.2018 по 22.12.2018гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 21.12.2018г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 21.12.2018г.
- **Численность респондентов в организации культуры:**

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Петровский городской округ Ставропольского края	МБУК «Петровский организационно-методический центр»	240

1.1. Фактические данные о численном и половозрастном составе респондентов: в опросе приняли участие 240 человек в возрасте от 18 до 69 лет, в том числе 99 человек – мужчины. Охват численности респондентов соответствует требованиям, предъявляемым к численности и структуре выборочной совокупности респондентов (Диаграмма 1).



Критерий 1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1.1. По показателю, характеризующему соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленными нормативными правовыми актами, итоговое значение – 83,5 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов), в том числе:

- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации – 41,00 балла;
- соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 42,50 балла.

Итоговое значение по показателю 1.1. с учетом значимости 0,3 – 25,05 балла.

1.2. По показателю, характеризующему 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 получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 15,00 балла.

1.3. По показателю, характеризующему численность получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), итоговое значение (с учетом значимости показателя 40%) – 34,25 балла.

В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на стендах, опрошено 240 респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на стендах организации – 220 чел., что составляет 91,67 % от числа респондентов.

6 респондентов ответили, что не видели стенды в организации или не обратили на них внимание.

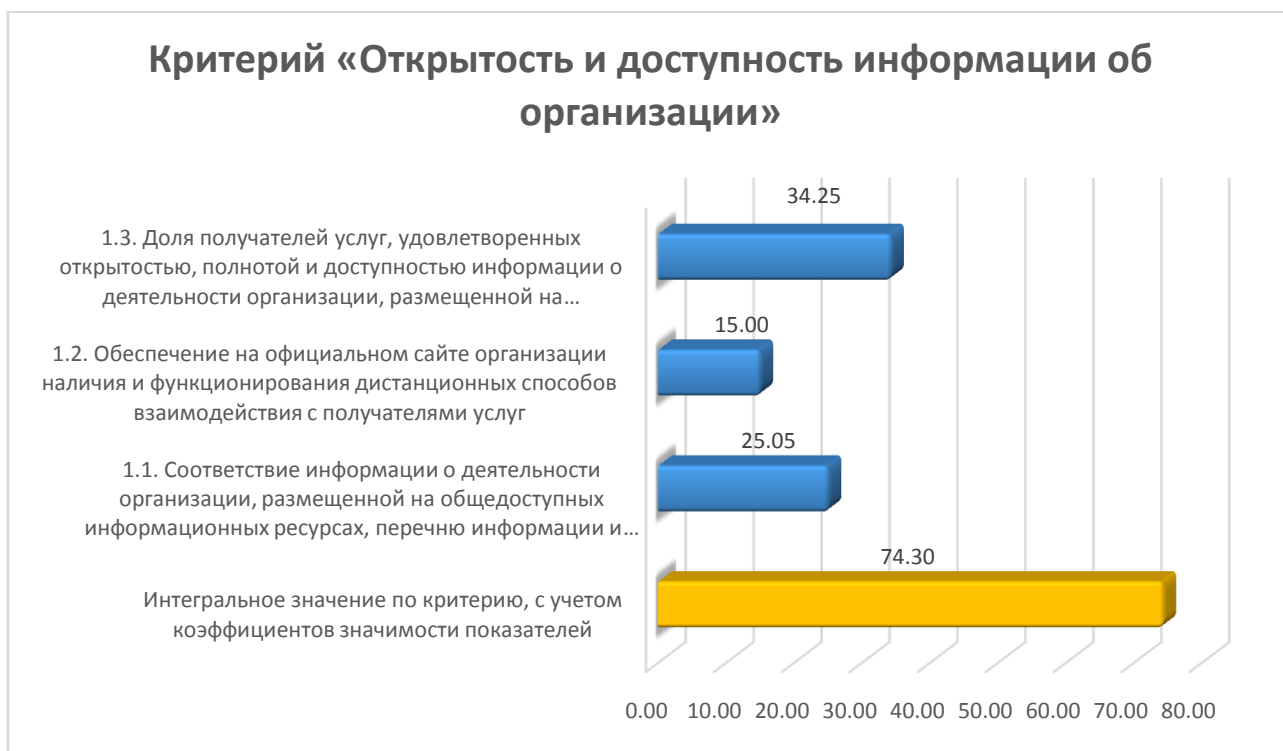
В отношении полноты и доступности информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», опрошено 240 респондентов, из которых посещали сайт – 201 чел., что составляет 83,75% от общего числа респондентов. Удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» - 191 чел., что составляет 79,58 % от общего числа респондентов.

Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил 74,30 балла

(при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диаграмма 2).

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 1 приведена в Приложении № 1 к отчету.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		74,30
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	83,5
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	25,05
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	50
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	15
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	фактическое значение показателя	85,63
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	34,25



Критерий 2. «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. По показателям, характеризующим обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью,
- наличие и понятность навигации внутри
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организации;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)

итоговое значение (с учетом значимости показателя 50%) – 25,00 балла.

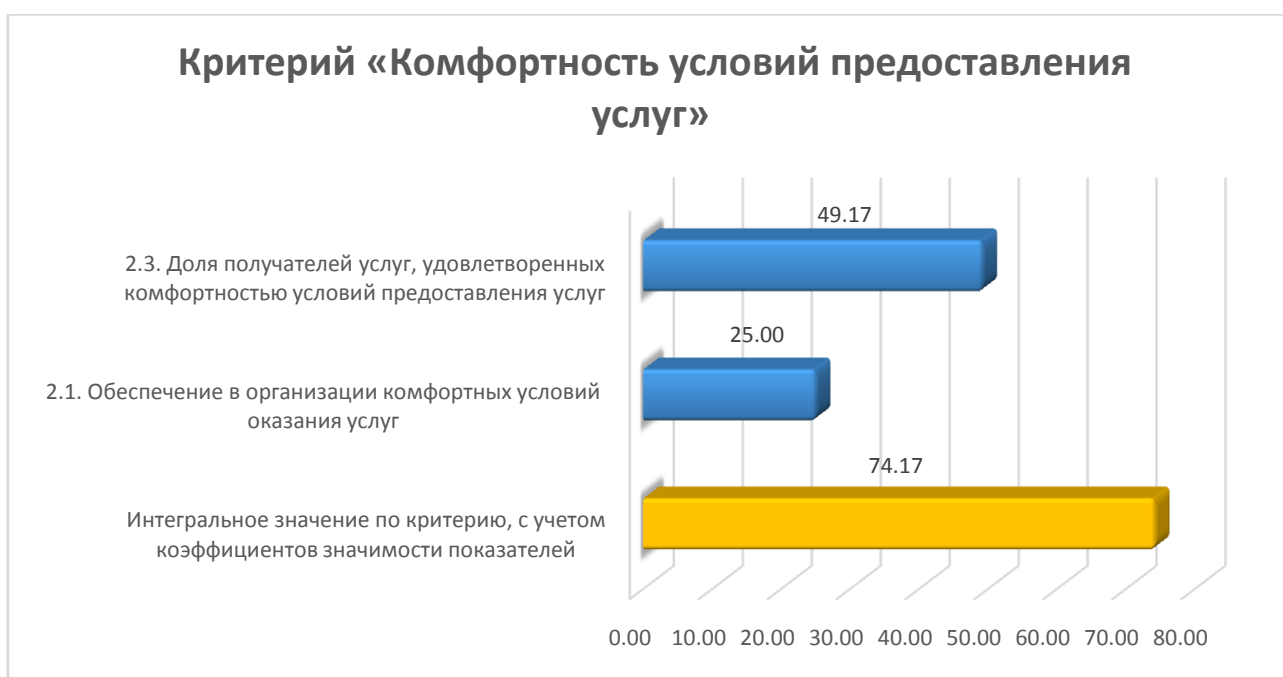
2.2. По показателям, характеризующим удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией, проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 236 получателей услуг, удовлетворены комфортностью предоставления услуг организацией, что составляет 98,67% от числа опрошенных. С учетом коэффициента значимости это составляет – 49,17 балла.

Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил 74,17 балла (при максимальном значении показателя – 100 баллов) (Диаграмма 3).

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 2 приведена в Приложении № 2 к отчету.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	74,17
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	25,00
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	49,17

Диаграмма № 3



Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. По показателям, характеризующим 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 и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений, итоговое значение (с учетом значимости показателя 30%) – 9,00 балла.

В организации отсутствует сменное кресло-коляска для инвалидов-колясочников, остальные показатели доступности, указанные в настоящем пункте, реализованы частично.

3.2. По показателям, характеризующим 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 информационно-телекоммуникационной 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 (с учетом значимости показателя 40%) – 16,00 балла.

Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, дублирование надписей, выполненное рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика в организации реализованы частично.

3.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, проведено социологическое исследование среди 16 респондентов (лиц, старше 18 лет или их законных представителей, имеющих установленную группу инвалидности), из которых 16 получателей услуг удовлетворены доступностью предоставления услуг организацией для инвалидов, что составляет – 100,00% от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 30% – 30,00 балла.

Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – 55,00 балла (при максимальном значении 100 баллов) (Диаграмма 4).

Детализация общего балла организации культуры по Критерию 3 приведена в Приложении № 3 к отчету.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	55,00
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	9,00
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16,00
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30,00

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»

Диаграмма № 4



Критерий 4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. По показателям, характеризующим долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 234 получателя услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, что составляет 97,50% от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 40% – 39,00 балла.

4.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 236 получателей услуг удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, что составляет 98,33% от числа опрошенных.

Итоговое значение показателя с учетом его значимости 40% составляет 39,33 балла.

4.3. По показателям, характеризующим численность 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.)) проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 129 – использовали дистанционные формы взаимодействия с организацией и удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, что составляет 53,75% от общего числа респондентов.

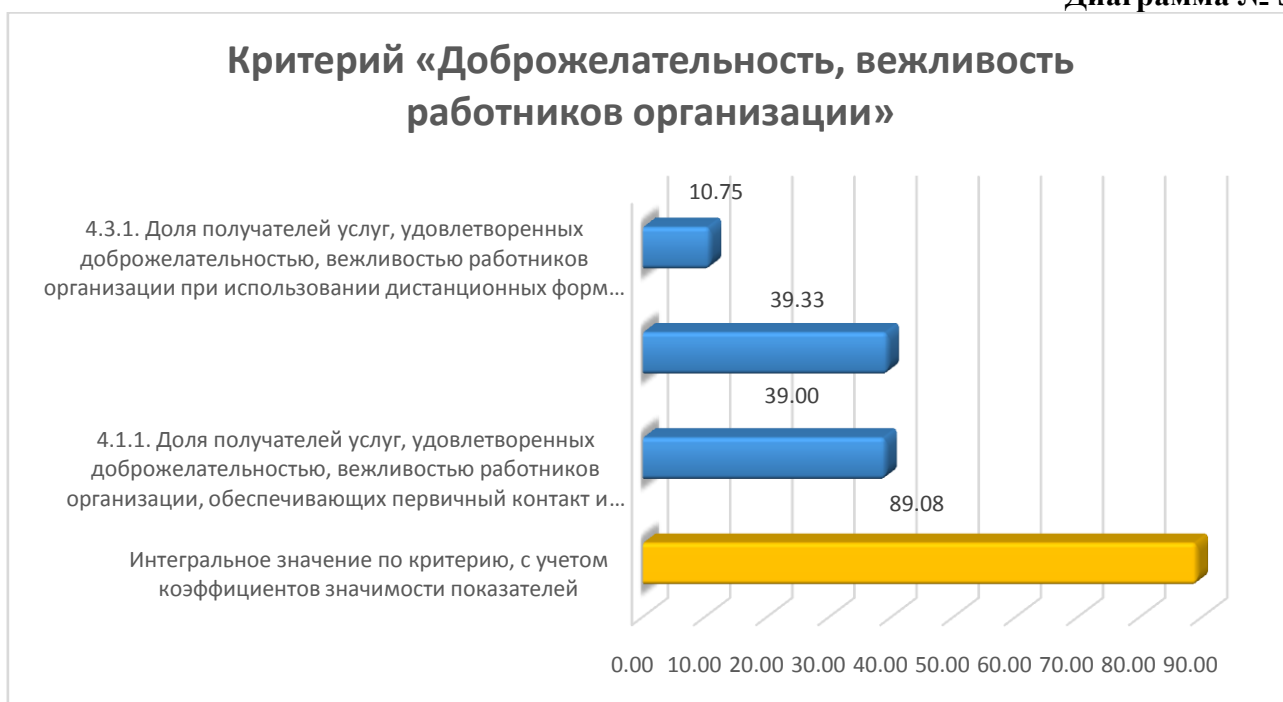
Итоговое значение показателя с учетом его значимости 20% – 10,75 балла.

**Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – 89,08 балла
(при максимальном значении 100 баллов) (Диаграмма 5).**

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		89,08
	4.1.1. 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	фактическое значение показателя	97,5
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,00
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	фактическое значение показателя	98,33
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	39,33
	4.3.1. 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.))	фактическое значение показателя	53,75
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	10,75

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Диаграмма № 5



Критерий 5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, готовых рекомендовать организацию для получения услуги проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 237 получателей услуг готовы рекомендовать организацию для получения услуги, что составляет 98,75% респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 30%, составляет 29,63 балла.

5.2. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации, проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 239 получателей услуг удовлетворены графиком работы организации, что составляет 99,58% респондентов. Итоговое значение показателя учетом его значимости 20% составляет 19,92 балла.

5.3. По показателям, характеризующим численность получателей услуг, в целом удовлетворенных условиями оказания услуг в организации, проведено социологическое исследование среди 240 респондентов, из которых 238 получателей услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг организацией, что составляет 99,17% респондентов.

Итоговое значение показателя учетом его значимости 50% составляет 49,59 балла.

Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил – 99,13 балла (при максимальном значении 100 баллов)
(Диаграмма 6)

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		99,13
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	фактическое значение показателя	98,75
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	29,63
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	фактическое значение показателя	99,58
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,92
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	фактическое значение показателя	99,17
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	49,59



Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг МБУК «Петровский организационно-методический центр» Петровского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Осуществить оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:
 - оборудовать специальное санитарно-гигиеническое помещение для инвалидов;
 - приобрести сменное кресло-коляску;
 - приобрести дублирующие надписи, знаки и графическую информацию, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля.
2. Обеспечить выполнение условий комфортности, предусмотренных критерием 2 (приложение № 2 к отчету), в полном объеме: работоспособность санитарно-гигиенических помещений внутри организации, организация комфортной зоны ожидания.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг МБУК «Петровский организационно-методический центр» Петровского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Организовать буфет на территории организации.
2. Произвести ремонт помещения.
3. Обновить кресла в зале организации.
4. Организовать условия для приема безналичной оплаты.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей МБУК «Петровский организационно-методический центр» Петровского городского округа Ставропольского края составило 78,34 балла. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице 1.

Форма консолидации данных дистанционного и очного методов исследования		Таблица № 1	
№ п/п		1	
наименование организации/структурного подразделения		Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Петровский организационно-методический центр» г. Светлоград	
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6			78,34
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	74,30	
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	25,05	
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	15,00	
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	34,25	
	2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	74,17
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	25,00	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	49,17	
	3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	55,00
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	9,00	
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16,00	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30,00	
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	89,08	
	4.1.1. 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	39,00	
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	39,33	
	4.3.1. 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.))	10,75	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	99,13	
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	29,63	
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	19,92	
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	49,59	

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет **по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, иными организациями, расположенными на территории Петровского городского округа Ставропольского края и оказывающими услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований бюджета Петровского городского округа Ставропольского края** для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова