**Итоговый отчет организации – оператора автономной некоммерческой образовательной организация высшего образования «Институт социального образования»**

**по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2020 году**

Воронеж

2020

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями для проведения в 2020 году независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры проводился в 4 организациях в соответствии с графиком выезда в организации культуры с 07 марта по 21 марта 2020 года.

Основным методом изучения рассматриваемых процессов в сфере культуры является анкетное формализованное интервью с использованием опросного листа (анкеты) получателей социальных услуг.

Объем выборочной совокупности респондентов для выявления мнения граждан составляет 40% по каждой организации культуры в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества. В опросе приняли участие 185 получателей услуг.

Таблица 1

| № п/п | Наименование учреждений | Объем  выборочной  совокупности  респондентов |
| --- | --- | --- |
| 1 | МКУК Посевкинского сельского поселения "ЦДИ" | 50 |
|  | **Итого** | **50** |

Согласно методике, анкета содержала вопросы, учитывающие специфику организации и позволяющие оценить состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками организации, удовлетворенность графиком работы с получателями услуг и др.

Опрос проходил в строгом соответствии с профессиональными требованиями к данному виду работ, с соблюдением этических норм (использование принципов добровольности и конфиденциальности, анонимности по отношению к источнику информации).

Также проводилась контрольная закупка с целью изучения доступности информации о предоставлении услуг организациями культуры. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальных сайтах организаций, на информационных стендах в помещениях организаций, по телефону.

Кроме того, в рамках «контрольной закупки» проводился обзвон учреждений, учитывались количество наборов номера, время дозвона, соблюдение норм делового этикета, удовлетворенность точностью ответа, оценивалось понятность объяснений и рекомендаций специалистов.

При проведении «контрольной закупки» отмечается положительная практика оказания информационных услуг по телефону, зафиксировано соблюдение норм делового этикета, адекватное отношение в восприятии «легенды», полнота и доступность предоставляемой информации, сотрудники проявляли профессионализм и чуткость к ситуации клиента, были вежливы.

**Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры с учетом критериев независимой оценки качества**

*(по совокупности организаций)*

I. Открытость и доступность информации об организации:

Проводился анализ официальных сайтов 4 организаций культуры. Сравнение производилось с учетом полноты, актуальности, форматной доступности содержания для получателей услуг.

На официальных сайтах организаций культуры и на информационных стендах в помещении организаций размещен полный объем информации о деятельности учреждений, установленный нормативными правовыми актами. Также на сайтах предусмотрены формы обратной связи. В целом значение показателя, характеризующего соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составило 100 баллов. Оценивалось наличие на официальном сайте организаций информации о дистанционных способах обратной связи их функционирование, значение показателя составило -100 баллов.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организаций культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций и на официальных сайтах, составляет 100%.

II. Комфортность условий предоставления услуг:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами по данному показателю выявила следующие недостатки:

- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- отсутствие и доступность питьевой воды;

- отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

Значение показателя составило - 82,5 баллов.

Комфортностью предоставления услуг организациями культуры удовлетворены 40% получателей услуг.

III. Доступность услуг для инвалидов:

В целом по учреждениям – при посещении и оценка гражданами были выявлены следующие недостатки:

- не во всех учреждениях оборудованы входные группы пандусами/подъемными платформами, не адаптированы поручни, требуется расширение дверных проемов, отсутствуют стоянки для автотранспортных средств инвалидов и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организациях.

Доступностью услуг для инвалидов удовлетворены 30% получателей услуг.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации:

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры - 100% получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры –100 % получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов), получения консультации по оказываемым услугам и пр.) 100% получателей услуг.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Готовы рекомендовать организации культуры родственникам и знакомым 100% получателей услуг.

Удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации; графиком работы отдельных специалистов) 100% граждан, принявших участие в опросе.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг, оперативностью решения вопросов 100% получателей услуг.

**Основные недостатки в работе организаций культуры, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг, по каждой организации и по совокупности.**

Выявлен ряд замечаний по организациям культуры:

- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- отсутствие и доступность питьевой воды;

- отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- отсутствие в помещениях звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

- отсутствие в помещениях надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами).

**МКУК Посевкинского сельского поселения «ЦДИ»**

I. Открытость и доступность информации об организации – недостатки по критерию не выявлены.

Объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации, и её содержание соответствует установленным нормативным правовым актам.

На официальном сайте организации в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

Удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации – 100% получателей услуг.

II. Комфортность условий предоставления услуг.

В организации созданы комфортные условия для предоставления услуг в наличии 4 условия из 7.

Доля получателей услуг, удовлетворенных своевременностью предоставления социальных услуг и комфортностью условий, составляет 100%.

III. Доступность услуг для инвалидов.

По критерию 3.1 в наличии 0 условий из 5, по критерию 3.2 в наличии 1 условие из 6.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100%.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации -недостатки не выявлены:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, при обращении в организацию культуры, и при использовании дистанционных форм взаимодействия составляет 100%.

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг - недостатки не выявлены:

Готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым 100% получателей услуг, принявших участие в опросе.

Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг и удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации культуры составляет 100%.

**Предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры по итогам результатов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры в 2020 году**

По результатам недостатков, выявленных в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, сформированы рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности организаций культуры.

**Основные недостатки:**

- отсутствие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- отсутствие наличия и доступности питьевой воды;

- отсутствие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

- отсутствие в помещениях звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению;

- отсутствие в помещениях надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- не оборудованы стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- не оборудованы входные группы пандусами (подъемными платформами).

**Основные направления по улучшению качества работы организаций с учетом критериев независимой оценки качества:**

- оборудование и дооборудование комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- обеспечение наличия и доступности питьевой воды;

- обеспечение и доступность санитарно-гигиенических помещений

- оборудование и дооборудование помещений звуковой и зрительной информация для инвалидов по слуху и зрению;

- оборудование и дооборудование помещений надписями, знаками и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- оборудование и дооборудование стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- оборудование и дооборудование входных групп пандусами (подъемными платформами).

**МКУК Посевкинского сельского поселения «ЦДИ»**

По возможности:

- дооборудовать комфортную зону отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью;

- обеспечить наличие и доступность питьевой воды;

- обеспечить доступность санитарно-гигиенических помещений

- оборудовать помещения звуковой и зрительной информация для инвалидов по слуху и зрению;

- оборудовать помещения надписями, знаками и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- оборудовать и дооборудовать стоянки для автотранспортных средств инвалидов;

- оборудовать входные группы пандусами (подъемными платформами).