



Администрация
Буденновского
муниципального района
Ставропольского края

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением
«Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования
Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, в
отношении которого проводится независимая оценка в 2019 году

г. Буденновск, 2019

Аналитический отчет

о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, в отношении которого проводится независимая оценка в 2019 году

г. Буденновск

11 ноября 2019г.

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению Администрации муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, в лице главы муниципального образования Стародубского сельсовета Купаева В.Ф., действующего на основании Положения, во исполнение муниципального контракта № 11Н от 01 ноября 2019 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, в отношении которого проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с главой муниципального образования Стародубского сельсовета Купаевым В.Ф. согласно показателям, утвержденными 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).

Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края
- **Юридический адрес организации:** 356836, Ставропольский край, Буденновский район, с. Стародубское, ул. Шевченко, 9
- **Адрес электронной почты:** dosugaisporta@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://centrkulturi.ru>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 01.11.2019г. по 30.11.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 22.11.2019 г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 22.11.2019 г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 100

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Выделить стоянку для автотранспортных средств инвалидов.
2. Обеспечить наличие специальных санитарно-гигиенических помещений для инвалидов.
3. Обеспечить дублирование информации для инвалидов рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4. Обеспечить возможность сопровождения лиц с ОВЗ работниками организации, прошедшими соответствующее обучение (инструктаж).

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить качественное освещение и отопление зрительного зала.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей муниципального бюджетного учреждения «Центр

культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета Буденновского района Ставропольского края, составило **87** баллов.

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 осуществления образовательной деятельности муниципальными организациями Буденновского муниципального района, осуществляющими образовательную деятельность, качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры, расположенными на территории Буденновского муниципального района для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА



Е.С. Квасова

Организация Буденновского района	Муниципальное бюджетное учреждение «Центр культуры, досуга и спорта» муниципального образования Стародубского сельсовета
Дата визита в организацию	22.11.2019
адрес сайта организации в сети "Интернет"	http://centrkulturi.ru/
дата мониторинга сайта организации в сети "Интернет"	22.11.2019
ИТОГОВЫЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ	87
Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»	84,0
ИТОГО ПО ПОКАЗАТЕЛЮ 1.1.	100,0
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)	9
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1
информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (условие выполнено - 1 балл, условие не выполнено - 0 баллов)

12

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1
Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	1
Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1
Режим, график работы организации культуры	1
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1
Перечень оказываемых платных услуг (при наличии); цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)	1
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1

информация о проведении независимой оценки качества (в т.ч. сроки проведения независимой оценки качества, количественные результаты оценки, планы по устранению выявленных недостатков)	1
1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (каждый пункт - 30 баллов, максимально - 100 баллов)	60
наличие телефона	30
электронной почты	30
электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	0
обеспечение технической возможности выражения участниками образовательных отношений мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	0
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», (максимально - 100 баллов)	90,0
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, (численность опрошенных, ответивших положительно)	94
Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет", (численность опрошенных, ответивших положительно)	86
Численность опрошенных респондентов, получателей услуг, чел.	100
Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	95,0
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	100
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20
наличие и понятность навигации внутри организации культуры	20
доступность питьевой воды	20

наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	20
санитарное состояние помещений организации культуры	20
2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	90,0
число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	90
Численность опрошенных получателей услуг	100
Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов»	70,0
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	80
оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами	20
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	20
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
наличие сменных кресел-колясок	20
наличие и доступность специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (каждый пункт - 20 баллов, максимально - 100 баллов)	40
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	0
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	20
наличие альтернативной версии официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для инвалидов по зрению	20
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);- 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), максимально - 100 баллов	100,0
Число опрошенных	1
Число удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	1
Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»	94
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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	94,0
Число опрошенных	100
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	94
4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию, максимально - 100 баллов	95,0
Число опрошенных	100
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	95
4.3.1. Удовлетворенность 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), максимально - 100 баллов	90,0
Число опрошенных	100
Число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	90
Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	90

		5.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), максимально - 100 баллов	89,0
		Число опрошенных	100
		Число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	89
		5.2. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг), максимально - 100 баллов	85
		Число опрошенных	100
		Число получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации	85
		5.3. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации, максимально - 100 баллов	92,0
		Число опрошенных	100
		Число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	92