

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

Организация	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»	62,48
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»	70,48

1) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О НАЛИЧИИ В ОРГАНИЗАЦИЯХ КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

По результатам проведенной процедуры изучены условия оказания услуг. Необходимо отметить, что в организациях не в полном объеме обеспечены комфортные условия оказания услуг. Необходимо обеспечить следующие условия:

наличие зоны отдыха (ожидания)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие и понятность навигации внутри организации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие и доступность питьевой воды	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
санитарное состояние помещений организации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;

2) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

На недостаточном уровне находятся значения показателей, касающихся оборудования помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Так, необходимо принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов, а именно:

оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;

Также необходимо принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, а именно:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
-------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;

3) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ САЙТОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа организации культуры обязаны обеспечить наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры, а также информацию о деятельности в сети "Интернет" исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187).

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 12.

Анализируемые единицы информации:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- 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))
- 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
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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)*
- Материально-техническое обеспечение предоставления услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события

ПРИМЕЧАНИЕ:

В индивидуальных отчетах для каждой организации приводится таблица с указанием размещенной и отсутствующей на сайте информации.

Таким образом, анализ сайтов организаций, выявил определенное количество несоответствия размещаемой ими информации, что в результате привело к снижению значений оценок экспертов по показателям, характеризующим критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы».

Необходимо привести содержание сайтов в надлежащее соответствие с существующей нормативно-правовой базой и ее требованиями, а именно разместить следующую информацию на сайтах организаций:

Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»;
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))	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
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	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
Режим, график работы организации культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;

Виды предоставляемых услуг организацией культуры	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»;
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)*	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»;
Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр культуры и досуга города Суздаля»; Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр народного творчества города Суздаля»;

Также было проанализировано наличие на официальных сайтах информации:

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: абонентский номер телефона,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: адрес электронной почты,
- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы,

предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»),

- о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

Отмечен высокий уровень доступности взаимодействия с получателями услуг по телефону, электронной почте.

При этом необходимо обеспечить размещение:

Информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»)	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

4) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О СООТВЕТСТВИИ СТЕНДОВ УСТАНОВЛЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ В ЧАСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Требуемое количество единиц информации для размещения на сайте организации - 9:

- Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты
- Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей
- 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
- Режим, график работы организации культуры
- Виды предоставляемых услуг организацией культуры
- 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)*
- Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события
- Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)

Размещенная на стендах информация размещена в соответствии с утвержденным перечнем.

5) РЕЗУЛЬТАТЫ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Данные представлены в целом с учетом анкетирования всех организаций, участвующих в процедуре:

- абсолютные показатели

Чобщ - общее число опрошенных получателей услуг	1200
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	987
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	970
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1063
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	74
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	45
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1053
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1050
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1058
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1071
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1055
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	176

- относительные (расчетные) показатели:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы	81,54%
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	88,58%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	60,81%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	87,75%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	87,50%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	88,17%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	89,25%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	87,92%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	14,67%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	14,67%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	60,81%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	89,25%

НА ОСНОВАНИИ ВЫШЕИЗЛОЖЕННОГО РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- 1) довести полученные результаты до получателей услуг;
- 2) обсудить полученные результаты в коллективах;
- 3) разработать и реализовать конкретные планы по устранению выявленных недостатков и повышению качества условий оказания услуг с учетом полученных результатов, в том числе:

3.1 разместить необходимую информацию	на официальных сайтах в соответствии с утвержденными требованиями, а также информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»);
---------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2. обеспечить комфортные условия оказания услуг:	наличие зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации;
----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.3. принять меры по оборудованию территории, прилегающей к зданиям организации, и 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 специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.4. принять меры по обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	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); альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации;
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. принять во внимание результаты проведенного опроса.