

Аналитический отчет об оказании услуги по сбору, обобщению и анализу информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры

Исполнитель:

Общество с ограниченной ответственностью "Лаборатория диагностики и развития социальных систем"

Заказчик:

Администрация Кировского городского округа Ставропольского края

Генеральный директор
ООО «Лаборатория-С»



Д.Ф.Барсукова

2019 год

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ

ОБЩИЙ РЕЙТИНГ

	Sn - Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»	85,26
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»	81,90
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»	81,28
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»	80,24
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»	80,00
Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»	79,32
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»	79,28
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»	78,50
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»	78,30
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»	77,14
Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»	74,90

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 казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
наличие и понятность навигации внутри организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»;
наличие и доступность питьевой воды	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»;
санитарное состояние помещений организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»;

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 казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»;
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»;
наличие сменных кресел-колясок	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;

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

помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимым обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
возможность предоставления образовательных услуг в дистанционном режиме или на дому	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;

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 казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры

	посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомolec»;
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 казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
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 казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомolec»;
Режим, график работы организации культуры	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомolec»;
Виды предоставляемых услуг организацией культуры	информация по данному пункту размещена полностью на сайтах всех организаций;

<p>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)*</p>	<p>Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;</p>
<p>Материально-техническое обеспечение предоставления услуг</p>	<p>Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;</p>
<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>	<p>Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка</p>

	Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»; Муниципальное казенное учреждение «Новопавловский историко-краеведческий музей»;
Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	Муниципальное казенное учреждение культуры «Дворец культуры им. С.М. Романько г. Новопавловска»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Марьинской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Зольской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Советской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры станицы Старопавловской»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Орловка»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Горнозаводского»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Коммаяк»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Фазанный»; Муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры посёлка Комсомолец»;

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	1707
Устенд - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	1604
Усайт - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации	1624
Укомф - число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	1657
Чинв - число опрошенных получателей услуг-инвалидов	164
Удост - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	136
Уперв.конт - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	1665
Уоказ.услуг - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	1662
Увежл.дист - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	1658
Уреком - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)	1612
Уорг.усл - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	1601
Ууд - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	1607

- 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	94,55%
--	--------

Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	97,07%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	82,93%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97,54%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	97,36%
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	97,13%
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	94,43%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,79%
Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг	94,14%

Минимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	82,93%
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	93,79%

Максимальные значения получены по показателям:

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	97,54%

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.