

**Итоговый отчет**  
**организации – оператора автономной некоммерческой**  
**образовательной организация высшего образования «Институт**  
**социального образования»**  
**по результатам сбора и обобщения информации о качестве**  
**условий оказания услуг в муниципальном автономном**  
**учреждении культуры городского округа город Нововоронеж**  
**"Культурно-досуговый центр" в 2023 году**

## **Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры городского округа город Нововоронеж "Культурно-досуговый центр"**

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организацией для проведения в 2023 году независимой оценки качества условий оказания услуг в муниципальном автономном учреждении культуры городского округа город Нововоронеж "Культурно-досуговый центр" проводился 22-23 ноября 2023 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 определен согласно Распоряжения Министерства культуры Российской Федерации от 18 декабря 2020 года № Р-1681 «О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры» в зависимости от общей численности получателей услуг, в данной организации в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки качества, но не более 600 анкет.

В опросе приняли участие 470 получателей услуг.

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 другие.

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 организацией культуры. Оценка возможности получения информации разными способами – на официальном сайте организации, на информационных стендах в помещении организации, по телефону.

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.

**Сбор и обобщение информации о деятельности муниципального автономного учреждения культуры городского округа город Нововоронеж "Культурно-досуговый центр" с учетом критериев независимой оценки качества**

#### I. Открытость и доступность информации об организации:

Проводился анализ официального сайта организации с учетом полноты, актуальности, форматной доступности содержания для получателей услуг.

На официальном сайте организации и на информационных стендах в помещении организации размещен полный объем информации о деятельности учреждения, установленный нормативными правовыми актами. В целом значение показателя, характеризующего соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации и на официальном сайте, составило 100 баллов.

Также на сайте предусмотрены формы обратной связи. 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 организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещениях организаций и на официальном сайте, составляет 99,58%.

#### II. Комфортность условий предоставления услуг:

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

Значение показателя составило - 100 баллов.

Комфортностью предоставления услуг организации культуры удовлетворены 96,43 % получателей услуг.

#### III. Доступность услуг для инвалидов:

По критерию 3.1 в наличии 3 условия из 5, по критерию 3.2 в наличии 5 условий из 6.

Доступностью услуг для инвалидов удовлетворены 89,47% 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 – 98,74% получателей услуг.

Удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры – 98,74% 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.) - 99,58% получателей услуг.

#### V. Удовлетворенность условиями оказания услуг:

Готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым 98,95% получателей услуг.

Удовлетворены организационными условиями оказания услуг (графиком работы организации; графиком работы отдельных специалистов) 99.37% граждан, принявших участие в опросе.

Удовлетворены в целом условиями оказания услуг, оперативностью решения вопросов 99.16% получателей услуг.

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации – 96.10

Значения по каждому показателю, характеризующему общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры (в баллах), рассчитанные в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, культуры и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, представлены в «Форме сводного отчета организации - оператора автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования «Институт социального образования» о значениях показателей и их оценке».

**Основные недостатки в работе муниципального автономного учреждения культуры городского округа город Нововоронеж «Культурно-досуговый центр», выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг с учетом критериев независимой оценки качества**

В ходе сбора информации выявлен ряд недостатков:

- отсутствует выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствуют сменные кресла-коляски.

**Предложения по совершенствованию деятельности муниципального автономного учреждения культуры городского округа город Нововоронеж "Культурно-досуговый центр" с учетом критериев независимой оценки качества**

По возможности:

- рассмотреть вопрос об организации выделенной стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- приобрести сменные кресла-коляски.

Дата «27» ноября 2023 г.

Подпись ответственного лица



Ю.Л. Ярецкий

Исполнитель: Ильин В.Н.