

АГЕНТСТВО НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА «АУРГАЗИНСКИЙ
ЦЕНТРАЛЬНЫЙ РАЙОННЫЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ»
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА АУРГАЗИНСКИЙ РАЙОН
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН**

**в рамках исполнения муниципального контракта
№ б/н от 7 октября 2019 г.**

ЗАКАЗЧИК: Администрация муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан

ИСПОЛНИТЕЛЬ: ООО Агентство независимой оценки качества образования «Открытая школа»

г. Уфа 2019 г.

3. Обобщённые результаты оценки качества условий оказания услуг организацией культуры

В таблице 2 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, её содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации;
- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 2

Баллы по показателю оценки качества 1.1

| | |
|---|-----------|
| Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на информационных стендах в помещении организации/размещено в % к требуемому объёму информации | 3/9/33,3 |
| Количество информации, размещённой/необходимой к размещению на официальном сайте организации в сети «Интернет»/размещено в % к требуемому объёму информации | 4/12/33,3 |
| Значение параметров показателя в баллах | 33 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 10 |

В таблице 3 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

Таблица 3

Баллы по показателю оценки качества 1.2

| | |
|--|-----|
| Баллы, начисляемые за каждый способ обратной связи | 30 |
| Количество способов обратной связи с получателями услуг | 2 |
| Баллы за наличие и функционирование дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг | 60 |
| Значимость показателя | 0,3 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблицах 4-6 приведены данные распределения ответов получателей услуг по показателю оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Таблица 4

| | |
|--|-------|
| Всего опрошено | 564 |
| Пользуются стендами для получения информации об организации культуры | 540 |
| Доля получателей услуг использующих стенды для получения информации об организации культуры | 95,7% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах | 522 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах | 18 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на стендах | 0 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на стендах | 96,7% |

Таблица 5

| | |
|--|-------|
| Всего опрошено | 564 |
| Пользуются сайтом для получения информации об организации культуры | 486 |
| Доля получателей услуг использующих сайт для получения информации об организации культуры | 86,2% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте | 456 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте | 24 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение об открытости, полноте и доступности информации об организации культуры, размещённой на сайте | 6 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры, размещённой на сайте | 95% |

Таблица 6

Баллы по показателю оценки качества 1.3

| | |
|--|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на стендах | 522 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры размещённой на сайте | 456 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры | 96% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 38 |

В таблице 7 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

Таблица 7

Баллы по показателю оценки качества 2.1

| | |
|--|-----|
| Баллы, начисляемые за каждое комфортное условие | 20 |
| Количество комфортных условий для предоставления услуг | 3 |
| Баллы за наличие комфортных условий для предоставления услуг | 60 |
| Значимость показателя | 0,3 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблице 8 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг».

Таблица 8

Баллы по показателю оценки качества 2.3

| | |
|---|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры | 528 |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры | 30 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о комфортности условий предоставления услуг в организации культуры | 6 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг в организации культуры | 95% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 28 |

В таблице 9 приведены данные в баллах показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к зданиям организации, и помещений с учётом доступности для инвалидов».

Таблица 9

Баллы по показателю оценки качества 3.1

| | |
|---|-----|
| Баллы, начисляемые за каждое условие доступности территории и помещений для инвалидов | 20 |
| Количество условий доступности территории и помещений для инвалидов | 3 |
| Баллы за наличие условий доступности для инвалидов | 60 |
| Значимость показателя | 0,3 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблице 10 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими».

Таблица 10

Баллы по показателю оценки качества 3.2.

| | |
|--|-----|
| Баллы, начисляемые за каждое условие доступности получения услуг для инвалидов | 20 |
| Количество условий доступности для инвалидов | 1 |
| Баллы за наличие условий доступности для инвалидов | 20 |
| Значимость показателя | 0,4 |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 8 |

В таблице 11 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов».

Таблица 11

Баллы по показателю оценки качества 3.3.

| | |
|--|--------|
| Всего опрошено/из них лица с установленной группой инвалидности | 564/78 |
| Количество получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов | 54 |
| Количество получателей услуг - инвалидов, не удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов | 24 |
| Количество получателей услуг - инвалидов, не выразивших мнение о доступности услуг для инвалидов | 0 |
| Доля получателей услуг - инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов | 69% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 21 |

В таблице 12 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию».

Таблица 12

Баллы по показателю оценки качества 4.1.

| | |
|--|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 540 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 18 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 6 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги | 97% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 39 |

В таблице 13 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию».

Таблица 13

Баллы по показателю оценки качества 4.2.

| | |
|--|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | 513 |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | 49 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | 2 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры | 91% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 36 |

В таблице 14 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия».

Таблица 14

Баллы по показателю оценки качества 4.3.

| | |
|--|-------|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия | 244 |
| Доля получателей услуг, использующих дистанционные методы взаимодействия | 43,3% |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | 218 |
| Количество получателей услуг, не удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | 21 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о доброжелательности, вежливости, работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | 5 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия | 91% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблице 15 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы её рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)».

Таблица 15

Баллы по показателю оценки качества 5.1.

| | |
|---|-----|
| Всего опрошено. | 564 |
| Количество получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | 514 |
| Количество получателей услуг, которые не готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | 48 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | 2 |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым | 91% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 27 |

В таблице 16 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации».

Таблица 16

Баллы по показателю оценки качества 5.2.

| | |
|--|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры | 515 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых графиком работы организации культуры | 47 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнений о графике работы организации культуры | 2 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры | 92% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 18 |

В таблице 17 приведены данные в баллах по показателю оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации».

Таблица 17

Баллы по показателю оценки качества 5.3.

| | |
|--|-----|
| Всего опрошено | 564 |
| Количество получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 525 |
| Количество получателей услуг, неудовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 37 |
| Количество получателей услуг, не выразивших мнение о удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 2 |
| Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры | 93% |
| Значение показателя в баллах с учётом его значимости | 46 |

4. Итоговые значения результатов оценки качества условий осуществления деятельности организацией культуры

В таблице 18 приводятся значения показателей оценки качества без учёта и с учётом их значимости

| | 1.1 Информация о деятельности организации | 1.2 Дистанционные способы обратной связи | 1.3 Удовлетворённость информацией | 2.1 Обеспечение комфортных условий | 2.2 Время ожидания предоставления услуги | 2.3 Удовлетворённость комфортностью условий | 3.1 Оборудование территории и помещений для инвалидов | 3.2 Обеспечение условий доступности для инвалидов | 3.3 Удовлетворённость доступностью услуг для инвалидов | 4.1 Удовлетворённость доброжелательностью при первичном контакте | 4.2 Удовлетворённость доброжелательностью при оказании услуги | 4.3 Удовлетворённость доброжелательностью при дистанционном взаимодействии | 5.1 Готовность рекомендовать организацию | 5.2 Удовлетворённость графиком работы | 5.3 Удовлетворённость условиями в целом |
|---|---|--|-----------------------------------|------------------------------------|--|---|---|---|--|--|---|--|--|---------------------------------------|---|
| Показатели оценки качества без учёта значимости | 33 | 60 | 96 | 60 | 77 | 95 | 60 | 20 | 69 | 97 | 91 | 91 | 91 | 92 | 93 |
| Показатели оценки качества с учётом значимости | 10 | 18 | 38 | 18 | 31 | 28 | 18 | 8 | 21 | 39 | 36 | 18 | 27 | 18 | 46 |

Прим. Показатель 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен. При расчёте значения критерия 2 «Комфортность условий предоставления услуг» используется расчётная величина показателя 2.2 которая определяется как среднее арифметическое количество баллов по установленным показателям 2.1 и 2.3.

В таблице 19 приводятся значения критериев, их сумма и итоговое значение показателя оценки качества условий оказываемых услуг по МАУ КиИ АЦРДК.

| К ₁ «Открытость и доступность информации об организации культуры» | К ₂ «Комфортность условий предоставления услуг» | К ₃ «Доступность услуг для инвалидов» | К ₄ «Доброжелательность, вежливость работников организации» | К ₅ «Удовлетворённость условиями оказания услуг» | Σ | S |
|---|---|---|---|--|-----|----|
| 66 | 77 | 47 | 93 | 91 | 374 | 75 |

Выводы

Сбор, изучение, обобщение и анализ (далее – подготовка) информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры и искусства «Аургазинский центральный районный дворец культуры» муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан (далее – организация культуры) осуществлялись в соответствии с муниципальным контрактом от 7 октября 2019 г. № б/н в период с 7 октября 2019 г. по 29 ноября 2019 г.

Подготовка информации включала в себя несколько этапов:

1. Экспертная оценка информационного обеспечения деятельности организации культуры на информационных стендах в помещении организации и официальном сайте.
2. Экспертная оценка комфортности условий оказания услуг организацией культуры.
3. Экспертная оценка наличия условий доступности организации культуры для инвалидов.
4. Онлайн опрос получателей услуг.
5. Обработка результатов.
6. Формирование отчёта о независимой оценке качества условий оказания услуг.

В процессе подготовки информации получены следующие результаты.

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры».

При оценке соответствия информации на стендах требованиям к ней (показатель оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»), было установлено:

1) объём информации, размещённой на информационных стендах в помещении организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на стендах в помещениях организаций культуры на 33,3%;

2) объём информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, соответствует предъявляемым требованиям к объёму информации, необходимой к размещению на сайтах организаций культуры на 33,3%;

3) доля получателей услуг, использующих стенды для получения информации об организации культуры составила 95,7%. При этом удовлетворённость представленной на стенде информацией составила 96,7%;

4) доля получателей услуг, использующих сайт для получения информации об организации культуры составила 86,2%. При этом удовлетворённость представленной на сайте информацией составила 95%;

Из полученных результатов видно, что получатели услуг организации культуры в несколько большей степени используют стенды чем сайт для получения информации о деятельности организации культуры.

Оценка за показатель составила 33 балла.

При оценке соответствия информации на сайте требованиям к ней (показатель оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг») было установлено, что на сайте организации культуры имеются и функционируют способы дистанционного взаимодействия с получателями услуг в виде:

1. Номера телефона.
2. Адреса электронной почты.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке удовлетворённости получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещённой на информационных стендах, на сайте (показатель оценки качества 1.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых предоставленной на стендах и сайте организации культуры информацией составила 96%.

При оценивании показателей критерия наблюдается масштабное отличие (290,9%) между оценкой получателей услуг - 96% и экспертной оценкой - 33 баллов.

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».

При оценке комфортности условий для предоставления услуг (показатель оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг») было установлено, что в организации культуры представлены следующие комфортные условия для осуществления деятельности:

1. Комфортная зона отдыха (ожидания).
2. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений.
3. Удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

Показатель оценки качества 2.2 «Время ожидания предоставления услуги» для организаций культуры не установлен.

При оценке удовлетворённости комфортности условий предоставления услуг (показатель оценки качества 2.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью предоставления условий оказания услуг составила 95%.

При оценивании показателей критерия наблюдается масштабное отличие (158,3%), между оценкой получателей услуг - 95% и экспертной оценкой - 60 баллов.

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».

При оценке оборудования территории и помещений организации культуры с учётом доступности для инвалидов (показатель оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов») было установлено, что из требуемых условий оборудования территории и помещений в организации культуры для инвалидов представлены:

1. Оборудованная пандусом входная группа.
2. Выделенная стоянка для автотранспортных средств инвалидов.
3. Расширенные дверные проёмы.

Оценка за показатель составила 60 баллов.

При оценке обеспечения в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (показатель оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими») было установлено, что из требуемых условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими в организации культуры представлены:

1. Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), (возможность сопровождения работниками организации).

Оценка за показатель составила 20 баллов.

При оценке удовлетворённости доступностью услуг для инвалидов получателями услуг-инвалидами (показатель оценки качества 3.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов») было установлено, что доля получателей услуг-инвалидов, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов составила 69%.

При оценивании показателей критерия наблюдается заметное отличие (15%) между оценкой получателей услуг - 69% и экспертной оценкой показателя 3.1 - 60 баллов и масштабное отличие (345%) между оценкой получателей услуг - 69% и экспертной оценкой показателя 3.2 - 20 баллов.

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации».

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.1 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры составила 97%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание

услуги при обращении в организацию культуры (показатель оценки качества 4.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры составила 91%.

При оценке удовлетворённости доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, при использовании дистанционных форм взаимодействия (показатель оценки качества 4.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых 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.))») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия составила 91%.

Критерий 5 «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

При оценке готовности рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (показатель оценки качества 5.1 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым») было установлено, что доля получателей услуг готовых рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым составила 91%.

При оценке удовлетворённости удобством графика работы организации культуры (показатель оценки качества 5.2 «Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации культуры составила 92%.

При оценке удовлетворённости в целом условиями оказания услуг в организации культуры (показатель оценки качества 5.3 «Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации») было установлено, что доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации культуры составила 93%.

Заключение

В результате подготовки информации для проведения Общественным советом по независимой оценке качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным автономным учреждением культуры и искусства «Аургазинский центральный районный дворец культуры» муниципального района Аургазинский район Республики Башкортостан, выявлено:

I. По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на стендах в помещении организации культуры следующую информацию:

1. Сокращённое наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты.

2. Место нахождения организации культуры и её филиалов (при наличии).

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.

4. Структура и органы управления организации культуры, фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, её структурных подразделений и филиалов, контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты (при наличии).

5. Режим, график работы организации культуры.

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.

7. Перечень оказываемых платных услуг, документ о порядке предоставления услуг за плату, нормативный правовой акт, устанавливающий цены (тарифы) на услуги.

8. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

По показателю оценки качества 1.1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» необходимо разместить на сайте организации культуры следующую информацию:

1. Полное и сокращённое наименование организации культуры.

2. Место нахождения филиалов организации культуры (при наличии).

3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей.

4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении её руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии)).

5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты.

6. Виды предоставляемых услуг организацией культуры.

7. Перечень оказываемых платных услуг; цены (тарифы) на услуги, копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

8. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг

9. План финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг).

10. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события.

11. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности).

12. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества).

II. По показателю оценки качества 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» на сайте организации культуры необходимо:

1. Создать и обеспечить функционирование электронных сервисов для обратной связи с получателями услуг (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения), получение консультации по оказываемым услугам, раздел «Часто задаваемые вопросы».

2. Обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё). Рекомендуемый образец анкеты приводится в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

III. По показателю оценки качества 2.1 «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» необходимо:

1. Обеспечить наличие понятной для восприятия навигации внутри помещений организации культуры.

2. Обеспечить наличие и доступность питьевой воды.

IV. По показателю оценки качества 3.1 «Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов» необходимо:

1. Для возможности самостоятельного перемещения инвалидов в помещениях организации культуры обеспечить наличие сменного кресла-коляски.

2. Обеспечить наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.

V. По показателю оценки качества 3.2 «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» необходимо:

1. Продублировать информационные таблички в помещении организации культуры рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2. Создать альтернативную версию сайта организации для инвалидов по зрению.

Параметры показателя:

1. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

2. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

3. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому, в процессе подготовки информации не оценивались.