



**Администрация Ипатовского городского округа
Ставропольского края**



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ

о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Ипатовская централизованная клубная система»

Ипатовского городского округа Ставропольского края в соответствии с
показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий
оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится
независимая оценка

г. Ипатово, 2019

Аналитический отчет
о качестве условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Ипатовская централизованная клубная система»

Ипатовского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

г. Ипатово

25 октября 2019г.

1. Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края (далее – организация культуры) осуществлено организацией-оператором – АНО «Северо-Кавказский центр профессионально-общественной аккредитации» по поручению отдела культуры и молодежной политики администрации Ипатовского городского округа Ставропольского края, именуемый в дальнейшем «Заказчик», в лице начальника отдела Чубовой Ирины Владимировны, действующего на основании Положения, утвержденного решением Думы Ипатовского городского округа Ставропольского края от 12 декабря 2017 г., во исполнение муниципального контракта от 05.08.2019 № 332646 на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры Ипатовского городского округа Ставропольского края, в отношении которых проводится независимая оценка в 2019 году, в соответствии с Программой исследования, согласованной с Главой Ипатовского городского округа Ставропольского края и Председателем общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, иными организациями, расположенными на территории Ипатовского городского округа Ставропольского края и оказывающими услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований Ипатовского городского округа Ставропольского края согласно показателям, утвержденными техническим заданием.

Сбор и обобщение информации осуществлены в соответствии с Правилами сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и Единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными

учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»(далее, соответственно – Правила, Порядок).

1. Общие исходные сведения об организации:

- **Наименование организации:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края.
- **Юридический адрес организации:** 356630, Ставропольский край, Ипатовский район, г. Ипатово, ул. Ленина 111
- **Адрес электронной почты:** dkipatovo111@mail.ru
- **Адрес официального сайта организации в информационной телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт в сети «Интернет»):** <http://домкультуры-ипатово.рф>
- **Период проведения дистанционного этапа сбора информации:** с 18.07.2019 по 20.10.2019 гг.
- **Дата мониторинга официального сайта организации в сети «Интернет»:** 15.08.2019г.
- **Дата визита представителей организации-оператора в организацию культуры:** 30.07.2019г.
- **Численность респондентов в организации культуры:** 350

№ п/п	Населенный пункт/городской округ	Наименование организации культуры	Объем выборочной совокупности респондентов
1	Ипатовский городской округ Ставропольского края	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края	350

Сводные интегральные значение по всем критериям, с учетом коэффициентов значимости показателей (таблица №1)

1. Общий балл по Критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» составил **74,30 балла** (при максимальном значении показателя – 100 баллов)
 Детализация баллов по критерию 1 приведена в **приложении № 1.**

2. Общий балл по Критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг», составил **97,70 балла** (при максимальном значении показателя – 100 баллов)
Детализация баллов по критерию 2 приведена в **приложении № 2.**
3. Общий балл по Критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов», составил – **64,00 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)
Детализация баллов по критерию 3 приведена в **приложении № 3.**
4. Общий балл по Критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации», составил – **97,90 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)
5. Общий балл по Критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составил –**98,50 баллов** (при максимальном значении 100 баллов)

Смотри таблицу №1

Таблица № 1

наименование организации/структурного подразделения		Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ипатовская централизованная клубная система"	
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		86,5	
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		74,3
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	фактическое значение показателя	60
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	18
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	фактическое значение показателя	60
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	18,0
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	фактическое значение показателя	95,71
		Коэффициент значимости	0,4
Значение с учетом коэффициента значимости		38,3	
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		97,7
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,5
		Значение с учетом коэффициента значимости	50
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	фактическое значение показателя	95,40
		Коэффициент значимости	0,5
Значение с учетом коэффициента значимости		47,70	
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		64,0
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	фактическое значение показателя	60
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	18
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	фактическое значение показателя	40
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	16
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,3
Значение с учетом коэффициента значимости		30,0	
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		97,90
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассеры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	фактическое значение показателя	97,4
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	38,96
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,4
		Значение с учетом коэффициента значимости	40,00
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.))	фактическое значение показателя	94,6
		Коэффициент значимости	0,2
Значение с учетом коэффициента значимости		18,92	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей		98,50
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	96,6
		Коэффициент значимости	0,3
		Значение с учетом коэффициента значимости	28,98
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	97,7
		Коэффициент значимости	0,2
		Значение с учетом коэффициента значимости	19,54
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	фактическое значение показателя	100
		Коэффициент значимости	0,5
Значение с учетом коэффициента значимости		50,00	

Рекомендации членов внешних экспертных комиссий по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить наличие и доступность специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения для инвалидов.
2. Обеспечить наличие сменного кресла-коляски для инвалидов.
3. Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
4. Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.
5. Дополнить официальный сайт организации недостающей информацией согласно приложению № 1.

Рекомендации респондентов по улучшению качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

1. Обеспечить качественное изменение материальной базы.
2. Требуется капитальный ремонт здания.

Интегральное значение по совокупности общих критериев, с учетом значимости показателей муниципального бюджетного учреждения культуры «Ипатовская централизованная клубная система» Ипатовского городского округа Ставропольского края составило **86,5 балла**. Детализация показателей общих критериев, участвующих в формировании интегрального значения приведена в Таблице № 2.

Таблица № 2

наименование организации/структурного подразделения		Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Ипатовская централизованная клубная система"	
Показатель оценки качества условий по организации (максимально -100 баллов), расчет в соответствии с формулой 6		86,5	
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	74,3	
	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней	18	
	1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг	18,0	
	1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	38,3	
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	97,7	
	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий оказания услуг	50	
	2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг	47,70	
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	64,0	
	3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	18	
	3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	16	
	3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	30,0	
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	97,90	
	4.1.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию	38,96	
	4.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	40,00	
	4.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных 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.))	18,92	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	Интегральное значение по критерию, с учетом коэффициентов значимости показателей	98,50	
	5.1.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	28,98	
	5.2.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,54	
	5.3.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50,00	

Сведения, полученные по итогам реализации дистанционного и очного этапов сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, в отношении которых проводится независимая оценка, подлежат передаче в Общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, иными организациями, расположенными на территории Ипатовского городского округа Ставропольского края и оказывающими услуги в сфере культуры за счет бюджетных ассигнований Ипатовского городского округа Ставропольского края для принятия решения о присвоении рейтинга организации и формирования плана мероприятий по улучшению качества условий оказания услуг организацией культуры.

Директор СКЦПОА

Е.С. Квасова