



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

результаты проведения НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

условий оказания услуг в организациях социальной сферы
(организациях культуры) на территории
Петровского городского округа Ставропольского края

подготовлено по заказу
Администрации Петровского городского округа
Ставропольского края

Петровский городской округ
Август – Октябрь 2023 года

Сроки проведения	3
Методология	4
Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы на территории Петровского городского округа	6
Рейтинг организаций	14
Основные результаты сбора, обобщения и анализа информации	15
Основные недостатки	16
Предложения по улучшению качества условий оказания услуг	17

28.08.2023

ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ
ИССЛЕДОВАНИЯ

10.10.2023

Метод сбора данных	Задача	Выборка
Экспертиза сайтов организаций культуры	Оценка качества через просмотр содержимого страниц с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующей информации	7 организаций культуры
Анкетирование получателей услуг организаций культуры	Онлайн опрос с целью оценки: <ul style="list-style-type: none">- комфортности условий и доступности получения услуг- доброжелательности, вежливости и компетентности работников организаций- удовлетворённости качеством предоставляемых услуг	3 256 респондентов









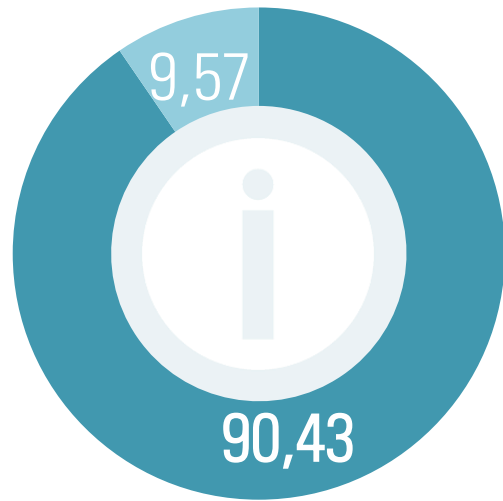
Результаты проведения независимой оценки качества условий оказания услуг в организациях социальной сферы на территории Петровского городского округа, по 7 организациям культуры

Средний балл по итогам НОК



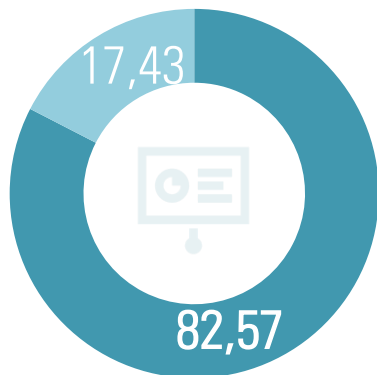
ООО ИЦ «НОВИ»

№	Оцениваемый критерий	Средний балл
1.	 Открытость и доступность информации об организации	90,43
2.	 Комфортность условий предоставления услуг	94,79
3.	 Доступность услуг для инвалидов	75,91
4.	 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников	98,17
5.	 Общая удовлетворенность условиями оказания услуг	97,69
Итоговый показатель		91,4

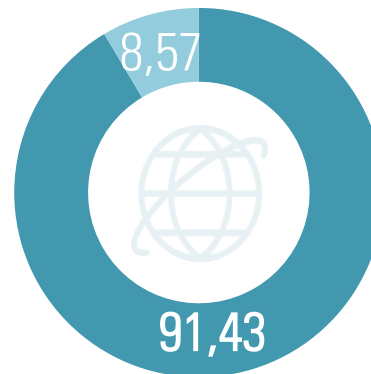


Средний балл по критерию: **90,43** балла

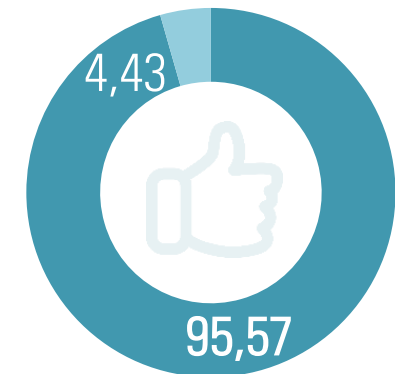
Наибольший результат **94,6** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Петровская централизованная библиотечная система»



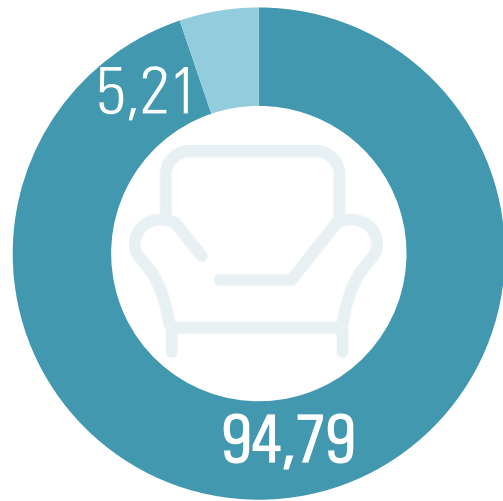
Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, на информационных стендах и на официальных сайтах



Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг

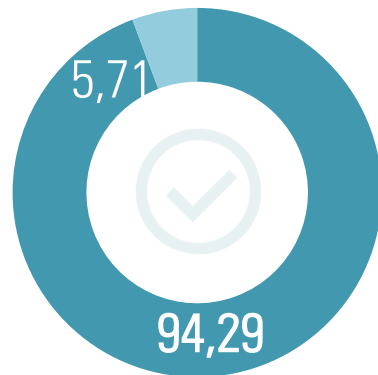


Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах и официальных сайтах

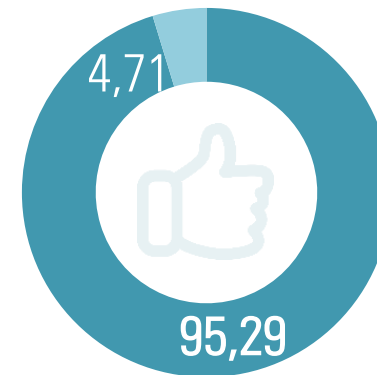


Средний балл по критерию: **94,79** балла

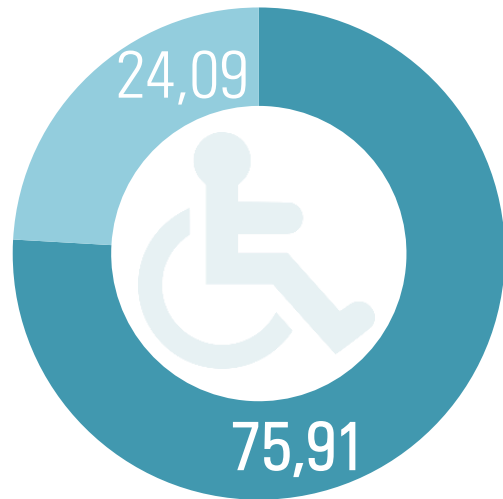
Наибольший результат **98,5** балла набрали **3** организации



Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

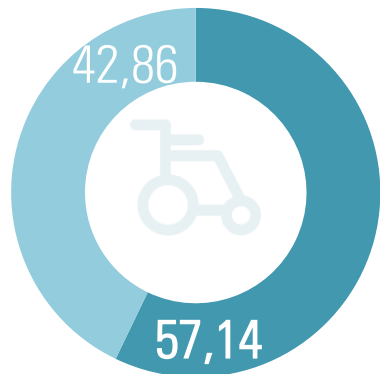


Доля получателей, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг

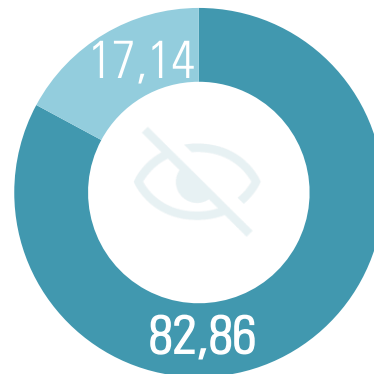


Средний балл по критерию: **75,91** балла

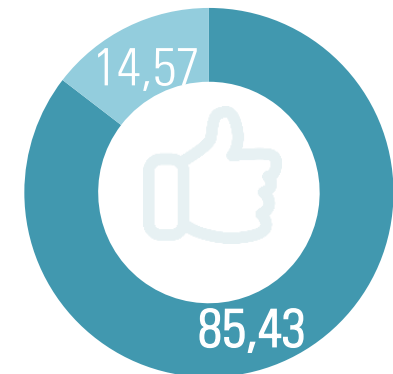
Наибольший результат **95,8** баллов набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Петровская централизованная библиотечная система»



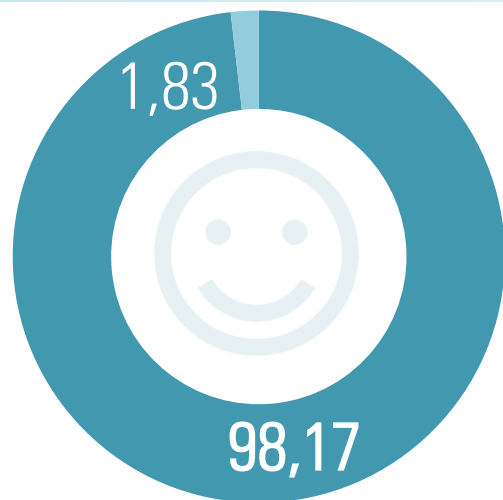
Оборудование территории, прилегающей к организации, и помещений с учетом доступности для инвалидов



Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

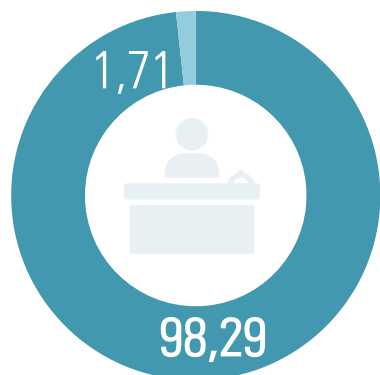


Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов

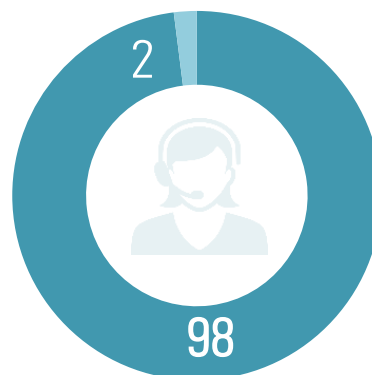


Средний балл по критерию: **98,17** балла

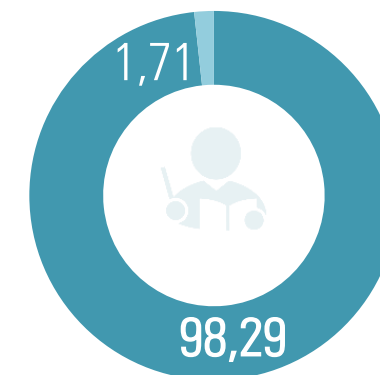
Наибольший результат **99** баллов набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры поселка Рогатая Балка»



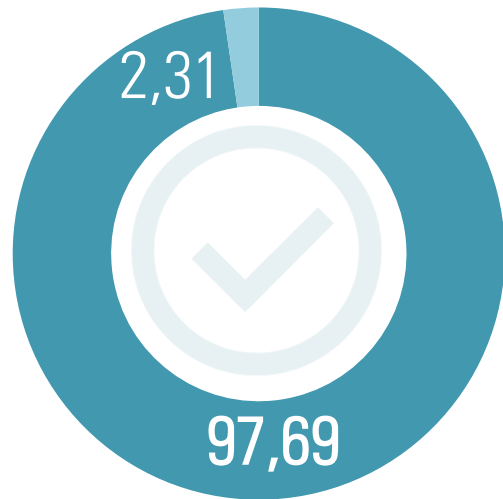
Доля участников отношений, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию



Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию

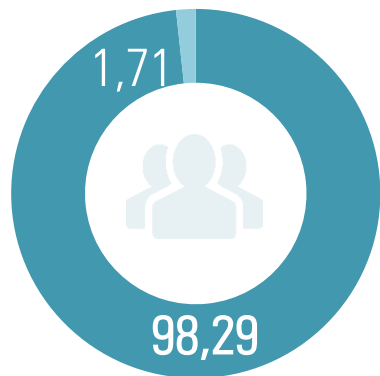


Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия

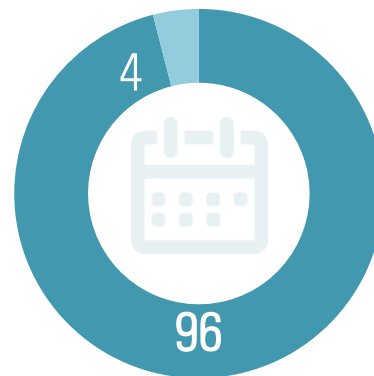


Средний балл по критерию: **97,69** балла

Наибольший результат **98,6** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Дом культуры села Шведино»



Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым



Доля получателей услуг, удовлетворённых удобством графика работы организации



Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации



Средний балл итогового показателя: **91,4** балла

Наибольший результат **96,6** балла набрало муниципальное казенное учреждение культуры «Петровская централизованная библиотечная система»



Наименование организации	Балл по итоговому показателю	Место
МКУК «Петровская централизованная библиотечная система»	96,6	1
МКУК «Дом культуры села Шангала»	93,12	2
МКУК «Дом культуры поселка Рогатая Балка»	92,44	3
МКУК «Дом культуры села Шведино»	92,24	4
МКУК «Дом культуры села Сухая Буйвола»	90,28	5
МКУК «Народный музей села Сухая Буйвола»	89,54	6
МКУК «Дом культуры села Просянка»	85,56	7



Результаты сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг организациями позволяют сделать общий вывод о том, что большинство получателей услуг удовлетворены (**91,4 балла**) условиями оказания услуг организациями культуры на территории Петровского городского округа Ставропольского края в 2023 году.

Высокими оценками были отмечены следующие критерии:

- критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации» (**90,43 балла**);
- критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (**94,79 балла**);
- критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)» (**98,17 балла**);
- критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (**97,69 балла**).

По результатам анализа общих критериев, выявлено, что ряд проблем в деятельности организаций связан с доступностью услуг для инвалидов (критерий 3 – **75,91 балла**).

Критерий 1	Критерий 2	Критерий 3	Критерий 4	Критерий 5	Итоговый показатель
90,43	94,79	75,91	98,17	97,69	91,4

Основными недостатками по части организаций, принявших участие в сборе, обобщении и анализе информации о качестве условий оказания услуг организаций культуры, являются:

1. Несоответствие информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах организаций культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами (правилам размещения на официальном сайте организации в сети "Интернет" и обновления информации об организации).

2. Помещения организаций культуры и прилегающие к ним территории недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов.

3. В организациях культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.



Основными направлениями улучшения показателей являются:

- совершенствование работы сайтов организаций культуры, своевременное обновление и наполнение необходимой информацией;
- обеспечение наличия на официальных сайтах достоверной, полной и актуальной информации, определение периодичности обновления и графика представления данных на сайты организаций культуры;
- повышение комфортности условий оказания услуг, в том числе получателей услуг с ОВЗ и инвалидов, оборудование помещений организаций культуры и прилегающих к ним территорий с учетом доступности для инвалидов, обеспечение в организациях культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими;
- активизация взаимодействия с общественностью и формирование у получателей услуг привычки получения информации на сайтах и стендах организаций культуры;
- осуществление с определенной периодичностью мониторинга удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг.

Организациям культуры следует вести целенаправленную и системную работу по привлечению активных пользователей сайта, способствовать воспитанию информационной культуры получателей услуг.



ООО ИЦ «НОВИ»

организация-оператор по проведению
независимой оценки качества условий оказания услуг

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



302028, г. Орёл, ул. Ленина, д. 21, оф. 13



8 (930) 063-26-15; 8 (953) 810-85-55



novy.com@yandex.ru



novy.com.ru