

**Отчет организации-оператора  
по Независимой оценке качества условий оказания услуг  
организацией культуры**

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в 2020 г. некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение» (ИНН 1001160425, поставлен на учет в ИФНС 24.12.2004; ОГРН 1041000053490; ОКФС — 16; зарегистрирован и находится по адресу — Республика Карелия, г.Петрозаводск, Лососинское ш., 34а-23) с целью определения направлений повышения привлекательности для потребителей.

Перечень, в отношении которых проводились сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг:

- Муниципальное бюджетное учреждение "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА".

Выполнены следующие виды работ:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте и других Интернет-ресурсах, информационных стендах учреждения;
- изучение условий предоставления услуг в помещениях учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг условиями их получения.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

1. *Открытость и доступность информации об организации;*
2. *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг;*
3. *Доступность помещений и прилегающей территории организации для инвалидов;*
4. *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию;*
5. *Удовлетворенность условиями оказания услуг.*

Ниже представлены результаты организации по блокам показателей:

1) *Открытость и доступность информации об организации* (максимум – 100 баллов)

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 91,4                      |

2) *Обеспечение комфортных условий предоставления услуг* (максимум – 100 баллов)

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 90                        |

3) *Доступность помещений и прилегающей территории для инвалидов* (максимум – 100 баллов)

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 46                        |

4) *Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуги при непосредственном обращении в организацию* (максимум – 100 баллов)

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 100                       |

5) *Удовлетворенность условиями оказания услуг* (максимум – 100 баллов)

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 100                       |

Объем и параметры выборочной совокупности респондентов: количество респондентов 105 чел., из них женщин — 71,4%; респондентов старше 50 лет — 48,6%.

**Итоговая оценка качества условий оказания услуг** (максимум – 100 баллов):

| Наименование учреждения                            | Фактическая оценка (балл) |
|----------------------------------------------------|---------------------------|
| МБУ "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА" | 85,48                     |

Подробнее результаты представлены в *Приложении*.

Для дальнейшего повышения привлекательности для потребителей посещений данных организаций и улучшения оценок независимой оценки качества условий оказания услуг рекомендуется обратить особое внимание на следующие направления:

- улучшение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Президент  
Фонда «Новое измерение»  
«07» декабря 2020 г.



А.С. Сухоруков

Приложение

Показатели, характеризующие общие критерии  
оценки условий качества оказания услуг

**Организация:** Муниципальное бюджетное учреждение "Видлицкий культурно-спортивный центр "ФИЕСТА"

| №<br>п/п                                                            | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Макси-<br>мальное<br>значение | Получен-<br>ное<br>значение<br>показателя                   | Значи-<br>мость<br>показа-<br>теля | Оценка<br>организа-<br>ции по<br>критерию |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1.                                                                  | <b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                               |                                                             |                                    |                                           |
| 1.1.                                                                | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <u>&lt;1&gt;</u> :<br>- на информационных стендах в помещении организации,<br>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".                                                                                                                                                                         | 100                           | 81,25<br><br>81,25<br>(13 из 16)<br><br>81,25<br>(13 из 16) | 0,3                                | 24,4                                      |
| 1.2.                                                                | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:<br>- телефона,<br>- электронной почты,<br>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);<br>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100                           | 90                                                          | 0,3                                | 27                                        |
| 1.3                                                                 | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100                           | 100 (105 из 105 респондентов)                               | 0,4                                | 40                                        |
| Итого по критерию (по формуле $0,3(П1.1) + 0,3(П1.2) + 0,4(П1.3)$ ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                               |                                                             | 100<br>баллов                      | <b>91,4</b>                               |
| 2.                                                                  | <b>Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                                                             |                                    |                                           |
| 2.1.                                                                | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:<br>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);<br>- наличие и понятность навигации внутри                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100                           | 80 (4 условия)                                              | 0,5                                | 40                                        |

| №<br>п/п    | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Максимальное<br>значение                                         | Полученное<br>значение<br>показателя | Значимость<br>показателя | Оценка<br>организации по<br>критерию |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|             | организации;<br>- доступность питьевой воды;<br>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);<br>- санитарное состояние помещений организаций;<br>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)                                          |                                                                  |                                      |                          |                                      |
| 2.2.        | Время ожидания предоставления услуги                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры |                                      |                          |                                      |
| 2.3.        | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100                                                              | 100<br>(105 из 105)                  | 0,5                      | 50                                   |
|             | Итого по критерию (по формуле $0,5(П2.1) + 0,5(П2.3)$ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                  |                                      | 100<br>баллов            | 90                                   |
| 3.          | <b>Критерий "Доступность услуг для инвалидов"</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                  |                                      |                          |                                      |
| 3.1.<br><3> | Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:<br>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;<br>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;<br>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;<br>- наличие сменных кресел-колясок;<br>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации        | 100                                                              | 0 (0 условий)                        | 0,3                      | 0                                    |
| 3.2.        | Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:<br>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;<br>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;<br>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); | 100                                                              | 40 (2 условия)                       | 0,4                      | 16                                   |

| №<br>п/п | Показатель                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Максимальное<br>значение | Полученное<br>значение<br>показателя | Значимость<br>показателя | Оценка<br>организации по<br>критерию |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul> |                          |                                      |                          |                                      |
| 3.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100                      | 100 (105 из 105)                     | 0,3                      | 30                                   |
|          | Итого по критерию (по формуле $0,3(ПЗ.1) + 0,4(П4.2) + 0,3(П4.3)$ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                      | 100<br>баллов            | 46                                   |
| 4.       | <b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                          |                                      |                          |                                      |
| 4.1.     | 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 (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                       | 100                      | 100 (105 из 105)                     | 0,4                      | 40                                   |
| 4.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                                                                                                     | 100                      | 100 (105 из 105)                     | 0,4                      | 40                                   |
| 4.3.     | 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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)       | 100                      | 100 (92 из 92)                       | 0,2                      | 20                                   |
|          | Итого по критерию (по формуле $0,4(П4.1) + 0,4(П4.2) + 0,2(П4.3)$ )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                          |                                      | 100<br>баллов            | 100                                  |
| 5.       | <b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |                                      |                          |                                      |

| N<br>п/п | Показатель                                                                                                                                                                                                            | Макси-<br>мальное<br>значение | Получен-<br>ное<br>значение<br>показателя | Значи-<br>мость<br>показа-<br>теля | Оценка<br>организа-<br>ции по<br>критерию |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|
| 5,1      | 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) | 100                           | 100<br>(105 из<br>105)                    | 0,3                                | 30                                        |
| 5.2.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                                                | 100                           | 100<br>(105 из<br>105)                    | 0,2                                | 20                                        |
| 5.3.     | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)                                                                             | 100                           | 100<br>(105 из<br>105)                    | 0,5                                | 50                                        |
|          | Итого по критерию (по формуле $0,3(П5.1) + 0,2(П5.2) + 0,5(П5.3)$ )                                                                                                                                                   |                               |                                           | 100<br>баллов                      | 100                                       |
|          | <b>ВСЕГО по всем критериям</b> (по формуле $(K1 + K2 + K3 + K4 + K5)/5$ )                                                                                                                                             |                               |                                           | <b>100<br/>баллов</b>              | <b>85,48</b>                              |

Исполнитель:

А.С. Сухоруков

(Сухоруков А.С.)