ИНФОРМАЦИОННО-МАРКЕТИНГОВЫЙ ЦЕНТР

УТВЕРЖДЕНО:
Исполнитель: ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус»

Генеральный директор
_____ С.В. Федорова
М.П.

ОТЧЕТНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по результатам работ по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в Одоевском районе в 2019 году

По заказу администрации муниципального образования Одоевский район

Тула – 2019 г.

Список исполнителей

Организация-оператор:
Общество с ограниченной ответственностью «Информационно-маркетинговый центр «Статус» (ООО «ИМЦ «Статус»)

Руководитель:

генеральный директор ООО «ИМЦ «Статус»	_____ подпись, дата	С.В. Федорова
специалист	_____ подпись, дата	А.В. Бочкин
специалист	_____ подпись, дата	А.Н. Горенкина

Содержание

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ 4

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ 8

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК 10

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации» 10

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг» 11

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» 12

4. По критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» 12

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» 13

6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг 14

I. ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Перечень организаций муниципального образования Одоевский районТульской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2019 г., а также количество респондентов, принявших участие в опросе, представлены в таблице 1.

Таблица 1

Перечень организаций,
в отношении которых проводилась независимая оценка
качества условий оказания услуг

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Число респондентов – получателей услуг, человек
1.	МБУК «Одоев-город музей»	301440, Тульская область, п.Одоев, ул.Карла Маркса, д.35а	50
	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	301440, Россия, Тульская область, п. Одоев, ул. К. Маркса, д. 35	65
2.	МКУДО «Одоевский дом детского творчества»	301440,Россия, Тульская область п. Одоев, ул. К. Маркса, д. 35	80

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями дополнительного образования в сфере культуры, в отношении которых проводится независимая оценка

Таблица 2

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации

№ показателя	Показатели
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации; - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сайт)
1.2.	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - раздел «Часто задаваемые вопросы»; - обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

№ показателя	Показатели
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации; - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

№ показателя	Показатели
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);

	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок, - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); - наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации; - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации

№ показателя	Показатели
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуг при непосредственном обращении в организацию (работники справочной, кассиры и прочее) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
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)
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия(подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

№ показателя	Показатели
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)
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Расчет значений показателей и критериев производился в соответствии с 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 31.05.2018 № 344н.

Расчет показателей основывался на мнениях получателей услуг, высказанных в ходе опроса (анкетирования), а также на результатах изучения условий оказания услуг в организациях культуры специалистами компании-оператора НОК при личном посещении.

II. ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПО УЧРЕЖДЕНИЯМ

Значения показателей и критериев, рассчитанные по результатам проведения работ по независимой оценке, приведены в таблице 3.

Таблица 3

Значения показателей оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Одоевского района Тульской области

№ показателя	МБУК "Одоев-город музей»	МКУДО "Одоевская детско-юношеская спортивная школа"	МКУДО "Одоевский дом детского творчества"
1. Показатели, характеризующие критерий $К_1$ «Открытость и доступность информации об организации»			
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	89	100	97
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	90	90
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	98	100	100
Итого по критерию $К_1$	**96**	**97**	**96**
2. Показатели, характеризующие критерий $К_2$ «Комфортность условий представления услуг»			
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	99
Итого по критерию $К_2$	**100**	**100**	**99**
3. Показатели, характеризующие критерий $К_3$ «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20	0	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	20	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100
Итого по критерию $К_3$	**52**	**38**	**38**
4. Показатели, характеризующие критерий $К_4$ «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100
Итого по критерию $К_4$	**100**	**100**	**100**

5. Показатели, характеризующие критерий $К_5$ «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	96
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	95
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100
Итого по критерию $К_5$	**100**	**100**	**98**
Итоговое значение показателя оценки качества S	**90**	**87**	**86**

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИТОГАМ НОК

1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации»

Результаты значений показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации» представлены в таблице 4.

Таблица 4

№ показателя	МБУК «Одоев-город музей»	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	89	100	97
1.2. Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100	90	90
1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	98	100	100
Итого по критерию $К_1$	**96**	**97**	**96**

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на официальном сайте организаций, позволяет сделать следующие выводы:

- информация на официальном сайтеМКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»представлена в полном объеме;
- уМКУДО «Одоевский Дом детского творчества»отсутствует актуальная информация о количестве свободных мест;
- уМБУК «Одоев-город музей» отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг и копия плана финансово-хозяйственной деятельности;
- на сайтах МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа» и МКУДО «Одоевский Дом детского творчества» отсутствует техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

Анализ результатов оценки полноты и актуальности информации, размещенной на стендах организаций, указывает на то, на стендахвсех трех организаций информация размещена полностью.

МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»и МБУК «Одоев-город музей»рекомендовано разместить недостающую информацию на сайтах.

МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа» и МКУДО «Одоевский Дом детского творчества» рекомендовано обеспечить техническую возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг.

Среднее значение критерия $К_1$по двум организациям –96 баллов.

2. По критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

Результаты значений показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, представлены в таблице 5.

Таблица 5

№ показателя	МБУК «Одоев-город музей»	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100	100	100
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100	100	99
Итого по критерию $К_2$	**100**	**100**	**99**

Анализ результатов оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» свидетельствует о том, что в обследованных учреждениях созданы комфортные условия для получателей услуг. Значения показателей по данному критерию колеблютсяот 99до 100 баллов.

На основании замечаний и пожеланий получателей услуг, высказанных в ходе опроса, можно отметить следующие составляющие комплекса условий комфортности, которые нуждаются в улучшении, с точки зрения респондентов.

ВМКУДО «Одоевский Дом детского творчества»опрошенные высказали пожелания:

- купить новые парты («современные и удобные»);
- оборудовать раздевалку для детей;
- купить новые компьютеры.

Рекомендовано рассмотреть возможность учета замечаний ипожеланий респондентов по улучшению комфортности условий оказания услуг.

Среднее значение критерия $К_2$по трем учреждениям–100 баллов.

3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Результаты значений показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов, представлены в таблице 6.

Таблица 6

№ показателя	МБУК «Одоев-город музей»	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	20	0	0
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	40	20	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100	100	100
Итого по критерию $К_3$	**52**	**38**	**38**

Анализ результатов оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов» указывает на то, что в организацияхне обеспечено большинство условий доступности для инвалидов, за исключением:

- наличия альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению вовсех учреждениях;
- наличия специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения в МБУК «Одоев-город музей»;
- возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому в МБУК «Одоев-город музей».

Несмотря на это, доля удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составляет 100% от числа респондентов, имеющих установленную группу инвалидности. Замечаний и нареканий по доступности услуг для инвалидов со стороны респондентов не было высказано.

На основании выявленных недостатков по критерию «доступность услуг для инвалидов» учреждениям рекомендовано рассмотреть возможность проведения работ по обеспечению условий, предусмотренных программой «Доступная среда».

Среднее значение критерия $К_3$по трем учреждениям–43 балла.

4. По критерию «Доброжелательность и вежливость работников организации»

Результаты значений показателей по критерию «Вежливость, доброжелательность работников организации», представлены в таблице 7.

Таблица 7

№ показателя	МБУК «Одоев-город музей»	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»
4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт	100	100	100
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг	100	100	100
4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	100	100	100
Итого по критерию $К_4$	**100**	**100**	**100**

Доброжелательность и вежливость работников организаций респонденты оценивают максимальновысоко: значения показателей, входящий в данный критерийравны 100 баллам во всех учреждениях.

Среднее значение критерия $К_4$по трем учреждениям–100 баллов.

5. По критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Результаты значений показателей по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг», представлены в таблице 8.

Таблица 8

№ показателя	МБУК «Одоев-город музей»	МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа»	МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100	100	96
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	100	100	95
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации	100	100	100
Итого по критерию К5	**100**	**100**	**98**

Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в целом находится на очень высоком уровне: значения показателей по данному критерию колеблютсяот 95 до 100 баллов.

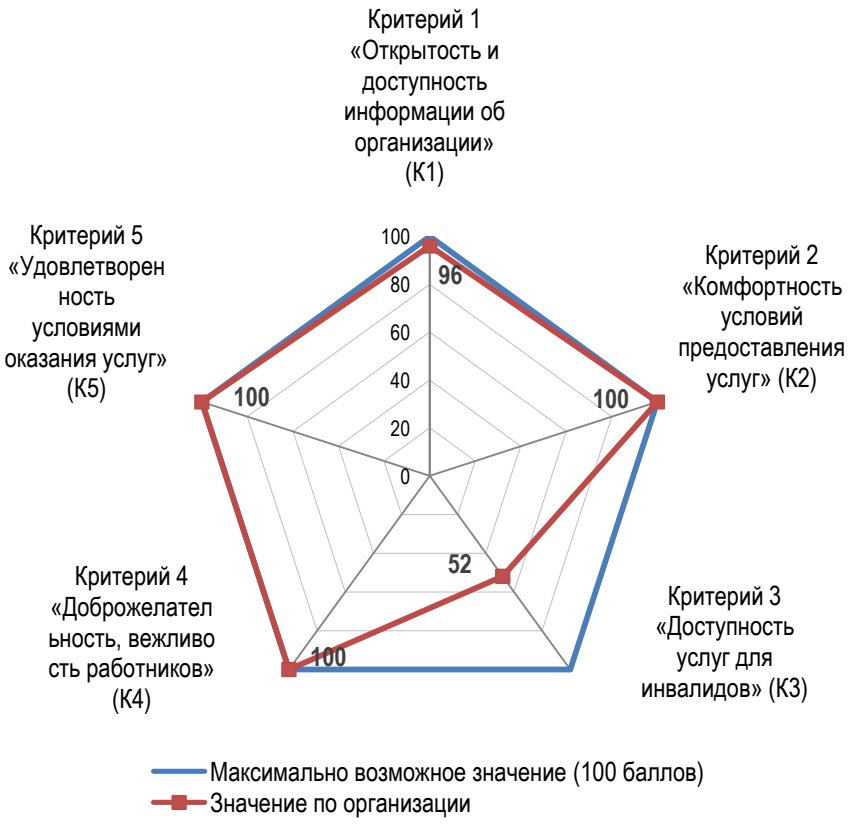
Среднее значение критерия $К_5$по трем учреждениям–99 баллов.

6. Итоговое значение показателя оценки качества условий оказания услуг

Итоговые значения показателя оценки качества условий оказания услуг (S) по каждому обследованному учреждениюрассчитывались как среднее арифметическое значений критериев К1, К2, К3, К4, К5.

Полученные значения S приведены ниже вместе с диаграммами, иллюстрирующими соотношения критериев по каждому учреждению.

МБУК «Одоев-город музей»
S =90 баллов



МКУДО «Одоевская детско-юношеская спортивная школа» S = 87 баллов

МКУДО «Одоевский Дом детского творчества»S = 86 баллов