

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»

  
МП  К.Н. Кирилов

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ  
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ  
ВОЛОЧАЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ОРЛОВСКОГО РАЙОНА  
«ВОЛОЧАЕВСКИЙ СЕЛЬСКИЙ ДОМ КУЛЬТУРЫ»

**Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2021 году**

<b>Наименование организации</b>	<b>Количество получателей услуг</b>	<b>Минимальное необходимое количество анкет *</b>	<b>Фактическое количество респондентов</b>
Муниципальное казенное учреждение культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»	35051	450	465

\* Согласно Распоряжению Минкультуры России от 18.12.2020 № Р-1681 "О Методических рекомендациях по организации и проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры", объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан о деятельности организации культуры рекомендуется формировать для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течение календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством условий оказания услуг все организации культуры могут быть разделены на 5 категорий, в зависимости от количества получателей услуг, что позволит для каждой организации определить необходимое количество собираемых анкет.

<b>№</b>	<b>Количество получателей услуг</b>	<b>Количество анкет</b>
I	менее 1 000 человек	не менее 50 и не более 600 **
II	от 1 000 до 5 000 человек	не менее 100 и не более 600
III	от 5 000 до 12 000 человек	не менее 150 и не более 600
IV	от 12 000 до 50 000 человек	не менее 450 и не более 600
V	более 50 000 человек	не менее 500 и не более 600

\*\* Максимальное количество респондентов определено в соответствии с приказом Минтруда России N 675н.

**ПРОТОКОЛ №1**  
**ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ**  
**ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ**

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»

Регион: Ростовская область

Адрес: Ростовская область, Орловский район, п. Волочаевский, ул. Сердюкова, 11

Ф.И.О. руководителя: Петроченко Любовь Николаевна

Контактный телефон: 8(928)1040452, 8(863)7549167

Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

**ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ**

<b>№ п/п</b>	<b>Критерий</b>	<b>Результаты расчета</b>
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	66,2 балла(-ов)
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,16 балла(-ов)
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	82 балла(-ов)
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры»	98,97 балла(-ов)
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,63 балла(-ов)
<b>ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ</b>		87,99 балла(-ов)

**НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг, выявлены следующие недостатки по критерию «Открытость и доступность информации об организации»:**

Несоответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. Отсутствует следующая информация:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры
- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги

- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

**По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов» имеются следующие недостатки:**

Помещения организации культуры и прилегающей к ней территории не оборудованы с учетом доступности для инвалидов, в частности отсутствует:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации

В организации отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

## **ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ**

**По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:**

Привести в соответствие информацию о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика услуг в сети «Интернет» согласно требованиям приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет", в частности:

- дата создания
- копия устава организации культуры
- свидетельство о государственной регистрации
- решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя
- положения о филиалах и представительствах
- ФИО и должности руководителей структурных подразделений и филиалов
- контактные телефоны, адреса электронной почты структурных подразделений
- режим, график работы организации культуры

- перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги
- копия плана ФХД или бюджетной сметы
- информация о материально-техническом обеспечении
- информация о планируемых мероприятиях
- результаты независимой оценки качества оказания услуг
- план по улучшению качества работы организации

Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг, в частности:

- электронной почты
- электронных сервисов (форм для подачи электронного обращения (жалобы), раздела "Часто задаваемые вопросы", получения консультации по оказываемым услугам и пр.)
- обеспечить техническую возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё)

#### **По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:**

Оборудовать помещения организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов, в частности:

- выделенными стоянками для автотранспортных средств инвалидов
- специальными креслами-колясками
- специально оборудованными санитарно-гигиеническими помещениями в организации

Обеспечить в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности:

- предоставить инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуги сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

**Предложения и замечания потребителей услуг муниципального казенного учреждения культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»**

<b>Наименование организации</b>	<b>Ответы</b>
Муниципальное казенное учреждение культуры Волочаевского сельского поселения Орловского района «Волочаевский сельский дом культуры»	Ввести должность культорганизатора Замена кресел, косметический ремонт, ремонт сцены необходимы Нет работы с молодежью Ремонт кресел, косметический ремонт и ремонт сцены. Сделать удобные сидячие места Сдк п. Волочаевский требуется внутренний ремонт, и замена кресел и ремонт сцены



**12) Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?**

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

**13) Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?**

1. удовлетворен(а)

2. не удовлетворен(а)

**14) Ваши предложения и замечания по улучшению качества предоставляемых услуг:**

---

---

---

*Благодарим Вас за участие в опросе!*