

41) Экспертное заключение

о качестве оказания услуг государственных и муниципальных учреждений

Муниципальное бюджетное учреждение «Центр досуга «Победа» города Зарайска

Используемые источники информации для анализа:

1. Сайт организаций;
2. Стенды в организации;
3. Результаты опроса получателей услуг.

Результаты экспертной оценки

Критерии, показатели, позиции оценивания		Единица измерения (значение критерия, показателя)	Итоговая оценка
1	Открытость и доступность информации об организации	0-100 баллов	99.56
1.1	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	0-100 баллов	100
1.2	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	0-100 баллов	100
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	0-100 баллов	98.9

	получателей услуг)		
2	Комфортность условий предоставления услуг	0-100 баллов	97.92
2.1	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	0-100 баллов	100
2.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	95.83
3	Доступность услуг для инвалидов	0-100 баллов	78.24
3.1	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений с учетом доступности услуг для инвалидов	0-100 баллов	60
3.2	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	0-100 баллов	80
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	0-100 баллов	94.12
4	Доброжелательность, вежливость работников организации	0-100 баллов	98.61
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	0-100 баллов	98.96

	получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (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)	0-100 баллов	98.44
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)	0-100 баллов	98.25
5	Удовлетворенность условиями оказания услуги	0-100 баллов	96.72
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)	0-100 баллов	96.88

5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	97.4
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	0-100 баллов	96.35
	Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	0-100 баллов	94.21

Итоговая ведомость

Интегральное значение независимой оценки качества условий оказания услуг	94.21
1. Открытость и доступность информации об организации	99.56
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами	100
1.1.1. на информационных стендах в помещениях организации	100

1.1.2. на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	100
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	100
1.2.1. телефона	30
1.2.2. электронной почты	30
1.2.3. электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	30
1.2.4. раздел "Часто задаваемые вопросы"	0
1.2.5. возможности получения консультации по оказываемым услугам	30
1.2.6. обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	30

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
1.3.1. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах (в % от общего числа опрошенных)	100
1.3.2. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на сайте (в % от общего числа опрошенных)	98.8950276243 09
2. Комфортность условий предоставления услуг	97.915
2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	100
2.1.1. наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	20

2.1.2. наличие и понятность навигации внутри организации	20
2.1.3. наличие и доступность питьевой воды	20
2.1.4. наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	20
2.1.5. санитарное состояние помещений организаций	20
2.1.6. возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги	20
2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	95.83
3. Доступность услуг для инвалидов	78.236
3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов	60
3.1.1. оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	20

3.1.2. наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	0
3.1.3. наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	20
3.1.4. наличие сменных кресел-колясок	0
3.1.5. наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	20
3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	80
3.2.1. дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	20
3.2.2. дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	0
3.2.3. возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	0

3.2.4. наличие альтернативной версии сайта организации для инвалидов по зрению	20
3.2.5. помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	20
3.2.6. наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	20
3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	94.1176470588 24
4. Доброжелательность, вежливость работников организации	98.61
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)	98.9583333333 33
4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при	98.4375

обращения в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
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)	98.2456140350 88
5. Удовлетворенность условиями оказания услуг	96.719
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)	96.875
5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	97.3958333333 33
5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	96.3541666666 67

Статистика		
Половая принадлежность опрошенных, %		
Мужской	41.667	
Женский	58.333	
Возраст опрошенных получателей услуг, %		
14 - 15 лет	0	0 / 192
16 - 18 лет	3.125	6 / 192
19 - 20 лет	0.521	1 / 192
21 - 24 лет	9.896	19 / 192

25 - 30 лет	13.021	25 / 192
31 - 40 лет	32.813	63 / 192
41 - 50 лет	24.479	47 / 192
50 и старше	17.188	33 / 192
Опрошенные получатели услуг - инвалиды (% от общего числа опрошенных получателей услуг)	8.854	

203. МБУ «Центр досуга «Победа» города Зарайска

№	Критерий	Предложения/рекомендации
1	1. Критерий открытости и доступности информации об организации	<p>1. С целью обеспечения информационной доступности учреждения требованиям законодательства рекомендуем разместить на информационных стендах в организации следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сведения о руководящем составе; - сведения о видах предоставляемых услугах; - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - план по улучшению качества работы организации. <p>2. Необходимо разместить на официальном сайте следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - копия плана финансово-хозяйственной деятельности; - о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; - информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения; - результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; - план по улучшению качества работы организации. <p>3. Обеспечить наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг электронного сервиса:</p> <ul style="list-style-type: none"> - раздел «Часто задаваемые вопросы».
2	2. Критерий комфортности условий предоставления услуг	Поддерживать уровень комфортности условий предоставления услуг на том же уровне. Обращать внимание на пожелания получателей услуг.

3	3. Критерий доступности услуг для инвалидов	<p>Обеспечить в учреждении условия доступности, позволяющие получать услуги инвалидам наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оборудовать парковочные места для инвалидов; - обеспечить наличие сменных кресел-колясок; -дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля; - обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).
4	4. Критерий доброжелательности, вежливости работников организаций	<p>Рекомендуем сотрудникам организации культуры поддерживать текущий уровень коммуникации с получателями услуг. При проведении опроса, в блоке вопросов о вежливости, доброжелательности работников были получены положительные отзывы.</p>
5	5. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг	<p>Рекомендуем придерживаться текущего уровня представления услуг. Получатели услуг удовлетворены условиями оказания услуг (по результатам мониторинга опроса).</p>
6	Рекомендации получателей услуг	<p>При анализе ответов респондентов, были сформулированы следующие рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Увеличить количество мест для ожидания. 2. Добавить элементы навигации внутри помещения. 3. Обеспечить доступность питьевой воды 4. Обеспечить доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) 5. Улучшить санитарное состояние помещений учреждения. 6.Предоставить возможность бронирования услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.). 7.Необходим ремонт помещения. Обновить мебель.