ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
ИЦ «НОВИ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО ИЦ «НОВИ»



_____ К.Н. Кирюков

МП

ОТЧЁТ

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ КАЗЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «ВЯЗОВСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ» ВЯЗОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЕЛАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководитель проекта
канд. соц. наук _____ Радченко С.В.
подпись

Ответственный исполнитель
канд. соц. наук _____ Балезина Е.А.
подпись

Исполнитель
специалист ИЦ _____ Шишкина Е.А.
подпись

Вязовка 2022

Количество респондентов из числа получателей услуг, принявших участие в независимой оценке качества условий оказания услуг в 2022 году

Наименование организации	Количество респондентов	Минимальное необходимое количество анкет *	Количество получателей услуг
Муниципальное казенное учреждение культуры «Вязовский центр культуры и библиотечного обслуживания» Вязовского сельского поселения Еланского муниципального района Волгоградской области	600	450	32051

* 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.

N	Количество получателей услуг	Количество анкет
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
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

Наименование организации: Муниципальное казенное учреждение культуры «Вязовский центр культуры и библиотечного обслуживания» Вязовского сельского поселения Еланского муниципального района Волгоградской области
Регион: Волгоградская область
Адрес: 403727, Волгоградская область, Еланский район, село Вязовка, ул. Мельничная, 1Б
Ф.И.О. руководителя: Мирина Ольга Александровна
Контактный телефон: 8(84452) 6 32 70; 8(937) 696 67 55
Организация-оператор: Общество с ограниченной ответственностью ИЦ "НОВИ" (ООО ИЦ "НОВИ")

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

№	Критерий/Показатель	Набранный балл
1	**Критерий "Открытость и доступность информации об организации"**	**96,6**
1.1	Показатель "Соответствие информации о деятельности организации культуры, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами"	100
1.2	Показатель "Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование"	90
1.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры, на официальном сайте в сети "Интернет"	99
2	**Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"**	**99,3**
2.1	Показатель "Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг"	100
2.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией культуры"	99
3	**Критерий "Доступность услуг для инвалидов"**	**56,8**
3.1	Показатель "Оборудование помещений организации культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов"	40
3.2	Показатель "Обеспечение в организации культуры условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими"	40
3.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"	96
4	**Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации сферы культуры"**	**99**
4.1	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию культуры"	99
4.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию культуры"	99
4.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия"	99
5	**Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"**	**99**
5.1	Показатель "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым"	99
5.2	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации культуры"	99
5.3	Показатель "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры"	99
ИТОГОВЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ		**90,14**

ВЫЯВЛЕННЫЕ НЕДОСТАТКИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ УСТРАНЕНИЮ

По результатам оценки критерия "Открытость и доступность информации об организации":

На официальном сайте организации культуры отсутствует информация о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование. Необходимо обеспечить функционирование следующей информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг:
- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией культуры (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

По результатам оценки критерия "Доступность услуг для инвалидов":

В ходе обследования выявлено, что помещения организации культуры и прилегающая к ней территория недостаточно оборудованы с учетом доступности для инвалидов. Необходимо обеспечить следующие условия доступности:
- адаптированные лифты, поручни, расширенные дверные проемы
- сменные кресла-коляски
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации культуры

В организации культуры недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в частности необходимо обеспечить в организации следующие условия:
- 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)
- возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Анкета

АНКЕТА
Получателей услуг

Здравствуйте! Благодарим вас за участие в проведении сбора, обобщения и анализа информации о качестве условий оказания услуг. Уделив немного времени заполнению данной анкеты, вы поможете не только выявить проблемные места в деятельности организаций, но и улучшить качество оказываемых услуг населению. Прочитайте, пожалуйста, представленные ниже вопросы, выберите один из предлагаемых вариантов ответа на каждый вопрос.

Укажите наименование Вашей организации: _____

1) Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?

1. да 2. нет → переход к вопросу №3

2) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

3) Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?

1. да 2. нет → переход к вопросу №5

4) Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

5) Удовлетворены ли Вы комфортностью предоставления услуг? (удобная мебель, есть туалет, чистый пол и стены, удобно ориентироваться в организации и т. д.)

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

6) Имеете ли Вы (Ваш ребёнок) статус инвалида?

1. да 2. нет → переход к вопросу №6

7) Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов и маломобильных групп населения (в помещениях организации есть необходимое оборудование для маломобильных групп населения и инвалидов: поручни, пандусы, звуковые сигналы и т. д.)?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

8) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, приёмная директора и т. д.)**?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

9) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (учитель, преподаватель, воспитатель, библиотекарь, экскурсовод и т д.)**?**

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

10) Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на прием/получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))?

1. удовлетворен(а) 2. не удовлетворен(а)

11) Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)**?**

1. да 2. нет

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, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

_____

_____

_____

_____

Благодарим Вас за участие в опросе!

№	Наименование муниципального образования	Количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет		Количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет			Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет		Количество детей, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 3 до 7 лет	
		Общее количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет	Общее количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, нуждающихся в переводе в другую группу	Общее количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, нуждающихся в переводе в другую группу	Количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, нуждающихся в переводе в другую группу, которым предоставлено место в текущем году	Количество детей, в возрасте от 1,5 до 3 лет, получивших направление в текущем году в рамках реализации региональной программы, обеспечивающей 100% доступность дошкольного образования для детей в возрасте от 1,5 до 3 лет, нуждающихся в переводе в другую группу, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Количество детей, получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Количество детей, получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году, но родители (законные представители) детей отказались от предложенного места	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году, но родители (законные представители) детей отказались от предложенного места	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году	Общее количество детей, получивших направление в текущем году	Часть получивших направление в текущем году, которым предоставлено место в текущем году
1	Муниципальное образование "Муниципальный округ Ижевск" Администрация Ленинского района Ижевского муниципального района Удмуртской Республики	8	8	11	11	3	391	391	389	363	4	408	391	2	2	31	23	406	394	408	394	406	394	408	394	409	393	411	391

Значения показателей и критериев с учетом коэффициентов значимости																				
Наименование образовательной организации	Показатель 1.1	Показатель 1.2	Показатель 1.3	Критерий 1	Показатель 2.1	Показатель 2.3	Критерий 2	Показатель 3.1	Показатель 3.2	Показатель 3.3	Критерий 3	Показатель 4.1	Показатель 4.2	Показатель 4.3	Критерий 4	Показатель 5.1	Показатель 5.2	Показатель 5.3	Критерий 5	ИТОГО
1. Муниципальное казенное учреждение культуры «Вязовский центр культуры и библиотечного обслуживания» Вязовского сельского населения Еланского муниципального района Волгоградской области	00	90	99	96,6	100	99	99,7	40	40	96	56,[illegible]	99	99	99	99,0	99	99	99	[illegible]0	00,14