



Аналитический отчет
по проведению очного и заочного социологического исследования для осуществления
Общественным советом независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Ленинградской области

Исполнитель:
ИП С.С.Федеева

Санкт-Петербург
2019

**13. МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
"ВАЖИНСКОЕ КЛУБНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ"**

187742, ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛ, ПОДПОРОЖСКИЙ Р-Н, ВАЖИНЫ ПГТ, ШКОЛЬНАЯ
УЛ, 2В

| № п /п | Показатель | Максимальная величина | Итоговая оценка эксперта | Значимость показателя | Значение показателя с учетом его значимости | Фактический результат |
|--------|--|-----------------------|--------------------------|-----------------------|---|-----------------------|
| 1. | Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» | | | | | |
| 1.1. | Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". | 100 баллов | 64,00 | 30% | 19,20 | 8 |
| | | | | | | 8 |
| 1.2. | Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефон, электронная почта, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | 100 баллов | 100,00 | 30% | 30,00 | 4 |
| 1.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 60,83 | 40% | 24,33 | 114 |
| | | | | | | 32 |
| | Итого | | | 100% | 73,53 | |
| 2. | Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» | | | | | |
| 2.1. | Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | 100 баллов | 80,00 | 50% | 40,00 | 4 |
| 2.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 75,00 | 50% | 37,50 | 90 |
| | Итого | | | 100% | 77,50 | |
| 3. | Критерий «Доступность услуг для инвалидов» | | | | | |

| | | | | | | |
|-------|--|------------|-------|------|-------|-----|
| 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 | 100 баллов | 0,00 | 30% | 0,00 | 0 |
| 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 официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому | 100 баллов | 60,00 | 40% | 24,00 | 3 |
| 3.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов) | 100 баллов | 28,33 | 30% | 8,50 | 34 |
| Итого | | | | 100% | 32,50 | |
| 4. | Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» | | | | | |
| 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 баллов | 98,33 | 40% | 39,33 | 118 |
| 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 баллов | 88,33 | 40% | 35,33 | 106 |
| 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 баллов | 31,67 | 20% | 6,33 | 38 |
| Итого | | | | 100% | 81,00 | |
| 5. | Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» | | | | | |
| 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 баллов | 88,33 | 30% | 26,50 | 106 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 89,17 | 20% | 17,83 | 107 |
| 5.3. | Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 94,17 | 50% | 47,08 | 113 |

| | | | | | |
|-------|--|-------|------|-------|--|
| Итого | | | 100% | 91,42 | |
| | | ИТОГО | | 71,19 | |

Комментарии:

Официальный сайт нельзя назвать привлекательным для пользователей, но он выполнен правильно технически, имеет удобный интерфейс и интересное содержание. Новости культурно-досугового центра актуальны и постоянно обновляются. Вся необходимая общая информация о Важинском ГДК имеется. Есть карта с местоположением учреждения, что облегчает его поиск. Отсутствует анкета для независимой оценки качества услуг и гиперссылка на сайт bus.gov.ru. . Модуль «Вопрос-ответ» - не активен.

Имеется действующая группа «ВКонтакте» со всей необходимой информацией о данном учреждении, его функциях, работниках, есть альбомы с фото

Санитарное состояние территории соответствует нормам. Информационные стенды в учреждении содержат всю необходимую информацию.

Требования ФЗ от 24.11.1995 N 181-ФЗ (ред. от 18.07.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Ст. 15. «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур» не выполнены.