

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ, ОКАЗЫВАЮЩИМИ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ, РАСПОЛОЖЕННЫМИ НА ТЕРРИТОРИИ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества условий оказания услуг осуществлялась с использованием Единого порядка расчета показателей независимой оценки качества, утвержденного приказом Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н (зарегистрирован в Минюсте России от 11 октября 2018 г. № 52409)

Цели проведения независимой оценки качества:

- предоставление гражданам информации о качестве оказания социальных услуг в сфере культуры

- повышение качества деятельности учреждений культуры

Объекты независимой оценки качества условий оказания услуг:

- МБУ города Костромы «Зоологический парк»

Период проведения исследования: оценка качества условий оказания услуг проводилась в период с 25 мая по 30 сентября 2020 года.

Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ от 05.07.2017 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказа Минкультуры России № 2834 от 20.11.2015 г. «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включенных в ЕГР объектов культурного наследия народов РФ»:

- открытость и доступность информации об организации
- комфортность условий предоставления услуг
- доступность услуг для инвалидов
- доброжелательность, вежливость работников организации
- удовлетворенность условиями оказания услуг

Значение критериев рассчитано по формулам, указанным в Федеральном законе № 392-ФЗ от 05.07.2017 г с учетом методических рекомендаций Министерства труда.

Методика и инструментарий оценки:

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (анализ официальных сайтов организаций в сети Интернет, а также сайта www.bus.gov.ru, информационного стенда, проведение социологического опроса получателей услуг в соответствии с выборкой - анкетирование, анализ нормативных документов), которые позволили получить комплексную информацию о наблюдаемых объектах.

Результаты независимой оценки качества: представлены в приложении № 1, 2, 3

Итоговая оценка качества условий оказания услуг значимости критериев:
(99,6 + 99,3 + 94,0 + 100,0 + 100,0) : 5 = 99 баллов.

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- Разместить на официальном сайте учреждения анкету;
- Проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте, сайте www.bus.gov.ru в сети Интернет, информационных стендах организации;
- Проводить систематическую работу с сотрудниками о доброжелательном, вежливом и компетентном обращении с посетителями, в том числе и при использовании дистанционных форм взаимодействия;
- Провести расширенное заседание Общественного совета с целью анализа результатов независимой оценки качества, а также пожеланий посетителей, которые прошли

анкетирование и разработать план мероприятий. Опубликовать разработанный план на официальном сайте и информационном стенде учреждения;

Директор ЧОУ ДПО «Бизнесшкола»



Авдони́на Я. Л.

Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
1	ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации 1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование 1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	100 100,0 99	99,6
2	КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ (установлен для организаций в сфере образования и культуры, кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг 2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина 2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	100,0 99,0 99,0	99,3
3	ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов 3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими 3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	80,0 100,0 100,0	94,0

4	ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации в целом используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	100,0	100,0
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	100,0	
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0	
5	УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ <i>(установлен для организаций в сфере охраны здоровья, образования, социального обслуживания, федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, а также для организаций в сфере культуры кроме организаций культуры, осуществляющих создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, для которых в целях определения итоговой оценки качества по организации используется расчетная величина значения данного критерия)</i>	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	100,0	100,0
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графиком работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	100,0	
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	100,0	