

КАМАЗ

Председатель Общественного
совета при Исполнительном
комитете муниципального
образования город
Набережные Челны
В.А. Зайцева
«14» 2021 года

Результаты независимой оценки качества условий по оказанию услуг в сфере культуры

МАУК «Дворец культуры КАМАЗ»

город Набережные Челны Республики Татарстан

№ п/п	Показатели	Источник информации	Результаты по учреждению	Единица измерения (значения показателя)	Результаты (итоговое значение показателя)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru	Осмотр комиссией. Официальный сайт ДК «КАМАЗ» оформлен в полном объеме, соответствует информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации Информацию о деятельности учреждения размещена на сайте «ДК КАМАЗ» (дк-каз.рф), в группе социальной сети во «ВКонтакте» (https://vk.com/dkказаз), в Instagram: https://www.instagram.com/dk_казаз/ и https://www.instagram.com/centre_zhivaayataditsiya18/	30 баллов	30 баллов

1.1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационный стендах в помещении организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Стенды учрежденный	Объем информации (более 10 единиц), размещенной на информационных стендах в помещении организации соответствует нормам. Во дворе культуры «КАМАЗ» имеются более 10 информационных стендов: «Охрана труда», «Умей действовать при пожаре», «Профсоюзный уголок», «Терроризм - угроза обшеству», «Информация о клубных формированиях», «Информация о клубных формированиях ДК КАМАЗ», «Афиша концертов, спектаклей» и «Анонсирование мероприятий, проводимых ДК «КАМАЗ» и.д. Также внутри здания, на информационных стендах есть объявления, включающие анонсы мероприятий, расписание занятий коллективов самостоятельно художественного творчества. Информация на стендах систематически обновляется.		
1.1.2	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru ,	Объем информации, размещенной на официальном сайте ДК «КАМАЗ», соответствует по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами.		
1.2.	Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем	Наличие на официальном сайте информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с покупателями услуг и их функционирование: имеются 4 дистанционных способа взаимодействия с покупателями услуг: (от одного до трех способов включительно)	30 баллов	30 баллов

	получателями услуг и их функционирование	в организацию	-телефон -электронная почта -официальный сайт (дк-камаз.рф), в группе социальной сети во "ВКонтакте" (https://vk.com/dk_kamaz), в Instagram: https://www.instagram.com/dk_kamaz/ и https://www.instagram.com/centre_zhivayatradsitsiya18/		
1.2.1	Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; Технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия.	Официальный сайт организации на https://edu.tatar.ru , мониторинг телефонных звонков и электронных писем в организацию	Имяются 4 дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг : (от одного до трех способов включительно) -телефон -электронная почта -официальный сайт -электронная почта (дк-камаз.рф), в группе социальной сети во "ВКонтакте" (https://vk.com/dk_kamaz), в Instagram: https://www.instagram.com/dk_kamaz/ и https://www.instagram.com/centre_zhivayatradsitsiya18/		
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования, получатели услуг «ДК КАМАЗ» удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации.	40 баллов	39 баллов

1.3.1	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования 4,3 % получателей услуг, не удовлетворены в полном объеме качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационном стендах в помещении организации социальной сферы.	
1.3.2	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».		По результатам анкетирования, получатели услуг «ДК КАМАЗ» удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».	
II. Критерий комфортности условий предоставления услуги, в том числе время ожидания ее предоставления				
2.1.	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Годовой отчет о деятельности за 2020 год, осмотр комиссией	50 баллов
2.1.1	Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг: -наличие комфортной зоны ожидания (фойе для посетителей и место для ожидания на первом и на втором этаже оснащены диванами и стульями, имеются большие зеркала.)	50 баллов

<p>навигации внутри организации социальной сферы; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации социальной сферы; транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы и пр.); иные параметры комфортабельных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти.</p>		<p>-на первом этаже с двух сторон от входа находится гардероб.</p> <p>-установлено два кофейных автомата</p> <p>-работает буфет (в соответствии с графиком мероприятий).</p> <p>- имеется полка с книгами.</p> <p>- наличие и понятность навигации внутри организации .</p> <p>-наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; (туалеты чистые, все необходимые предметы гигиены имеются)</p> <p>-санитарное состояние помещений в организации хорошее.</p> <p>- транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>- доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети Интернет.</p>	50 баллов	50 баллов
<p>2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных)</p>	<p>По результатам анкетирования, удовлетворены в полном объеме комфортностью предоставления услуг.</p>	50 баллов	50 баллов

	предоставления услуг организацией социальной сферы	представителей обучающихся)		
2.3.1	Удовлетворенность комфортомностью предоставления услуг организацией социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования, удовлетворены в полном объеме комфортомностью предоставления услуг.	
				100 баллов
				100 баллов

III. Критерии доступности услуг для инвалидов

3.1.	Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Головой отчет о деятельности за 2020 год, осмотр комиссией. Для лиц с ОВЗ и инвалидов для посещения культурно - массовых мероприятий с улицы оборудован внешний пандус. Ширина проема дверей предусмотрена для беспрепятственного проезда инвалидов - колясочников в зрительный зал. Для лиц с ОВЗ и инвалидов имеются отдельные места для парковки транспортных средств. На парковке установлены опознавательные знаки «инвалиды».	30 баллов	30 баллов
3.1.1	Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Головой отчет о деятельности за 2020 год, осмотр комиссией.		

	оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.					
3.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования.	30 баллов	30 баллов	
3.2.1	Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования.			
3.3	Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Годовой отчет о деятельности за 2020 год, осмотр комиссией. Санузел для лиц с ОВЗ не приспособлен. Доступа на второй этаж нет, так как нет подьёмника.	40 баллов	30 баллов	
3.3.1	Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и	Статотчет организации, отчет о результатах самообследования, визуальный осмотр	Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех) -помощь, оказываемая работниками организации по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории. - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			

	<p>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 социальной сферы в сети Интернет для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			100 баллов	90 баллов
--	--	--	--	------------	-----------

IV. Критерий доброжелательности, вежливости работников организации

<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования</p>	<p>40 баллов</p>	<p>40 баллов</p>
<p>4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования</p>		
<p>4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования</p>	<p>40 баллов</p>	<p>40 баллов.</p>

<p>непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы</p>				
<p>4.2.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы.</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>Удовлетворены в полной мере.</p>		
<p>4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования</p>	<p>20 баллов</p>	<p>20 баллов</p>
<p>4.3.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>Удовлетворены в полном объеме.</p>		

<p>дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.).</p>			100 баллов	100 баллов
---	--	--	------------	------------

У. Критерий удовлетворенности условиями оказания услуг

<p>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)</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>	30 баллов	30 баллов
<p>5.1.1 Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования, готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.</p>		
<p>5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг</p>	<p>Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)</p>	<p>По результатам анкетирования, получатели услуг удовлетворены в полном объеме.</p>	20 баллов	20 баллов

5.2.1	Удовлетворенность получателей услуг организациями условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации социальной сферы; графиком работы организации социальной сферы (подразделения, отделов, специальных графиком социального работника на дом и пр.).	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования .			
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	Удовлетворены в полном объеме.	50 баллов	50баллов	
5.3.1	Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы.	Изучение мнения родителей (законных представителей обучающихся)	По результатам анкетирования, получатели услуг удовлетворены .	100 баллов	100 баллов	
<i>Итоговое значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки</i>						
Итоговое суммарное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по организации						
				489 баллов		

Выводы и предложения

независимых экспертов, родителей (законных представителей воспитанников)

по результатам независимой оценки качества условий

по оказанию услуг в сфере культуры

МАУК «Дворец культуры КАМАЗ»

город Набережные Челны Республики Татарстан

Предложения:

1. Провести анализ результатов НОК оказания услуг с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации культуры запросам и ожиданиям потребителей по всем показателям.
2. Выявить причины, снижающие качество оказания услуг и продумать возможности его повышения.
3. Провести анализ организации платных дополнительных услуг и ценообразования, качества работы клубных формирований индивидуального и группового характера. Увеличить объем и качество реализации дополнительных услуг.
4. Включить в план по улучшению качества работы конкретные мероприятия, направленные на создание комфортных условий предоставления услуг, совершенствование материально-технического и информационного обеспечения, улучшение качества и содержания полиграфических материалов, увеличение объема и качества реализации новых форм услуг, на развитие творческих способностей и интересов потребителей, а также их участия в конкурсах и фестивалях, выставках и показах различного уровня.
5. Усовершенствовать систему пространственно-ориентирующей информации внутри здания для посетителей.
6. Создать условия по «доступной среде» для лиц с ОВЗ и инвалидов, оборудовать санузел для данной категории граждан; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.
7. Продолжить работу по расширению количества оказываемых услуг и мероприятий для лиц с ОВЗ и инвалидов, разместить информации на официальном сайте организации.
8. Создать механизм обратной связи с потребителями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрика «вопрос-ответ», анкетирование и другое). Проводить мониторинг удовлетворенности качеством оказания услуг.
9. Обеспечить доступность сведений о ходе рассмотрения письменных и устных обращений граждан (по телефону, электронной почте, виртуальной приемной) и наличия ранжированной информации об обращениях граждан, назначить ответственных лиц по взаимодействию организации культуры с гражданами.
10. В рекреациях и фойе оформлять стенды, отражающие деятельность и достижения ДК «КАМАЗ», его творческих коллективов и солистов.
10. Разработать, согласовать с управлением культуры и утвердить план мероприятий по улучшению качества оказания услуг населению по результатам НОК 2021 года.
- 11 Разместить итоговые результаты НОК оказания услуг и план мероприятий по улучшению качества работы организации культуры на официальных сайтах организации в сети «Интернет» www.bus.gov.tl.