

Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»
410031, г. Саратов, ул. Московская, 50 офис 1. ОГРН 1156451022200

Исх. № 24 от 31.07.2020
Вхд. № _____

Муниципальное казенное
учреждение культуры
«Карсунский художественно-
краеведческий музей»

Автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований» во исполнение договора № 4 от 13.02.2020 г. направляет отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий осуществления деятельности организациями в сфере культуры на территории Карсунского района Ульяновской области.

Директор



Е.Г. Романова

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном казенном учреждении культуры «Карсунский художественно-краеведческий музей» Ульяновской области.

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2020 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг МКУК «Карсунский художественно-краеведческий музей».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

Всего в опросе приняли участие 57 человека. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Все опрошенные при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 73,7% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). Из них 97,6% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официальной страницы на сайте <https://bus.gov.ru> показал, отсутствие ряда требуемых параметров, таких как: копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, цены (тарифы) на услуги; информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией; информация о планируемых мероприятиях; копии плана

финансово-хозяйственной деятельности; ответы на часто задаваемые вопросы; получение консультации по оказываемым услугам.

Все участники опроса считают условия пребывания в данной организации (*места для сидения в зале, аудитории, гардероб, чистота помещений, состояние санузлов, ремонт помещений*) комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (5,3% от общего числа опрошенных). Из них только 33,3% считают организацию доступной для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование, считают всепотребители, принявшие участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 98,2%, всего 1,8% с ними не согласны.

Большинство респондентов (59,6%) пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). Все они остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия. Остальные 40,4% не пользовались дистанционными способами взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, все потребители в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

Так же все потребители удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

В целом удовлетворены условиями оказания тех услуг, за которыми обратились в данную организацию, все респонденты.

Так же участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации, пользователи говорят о необходимости улучшения условий для лиц с ограниченными возможностями, и обеспечения возможности посещения инвалидами на коляске второго этажа организации.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: 20 лет и младше- 19,3% от

всех принявших участие в исследовании, 21-40-летние – 28,1%, от 41 до 60 лет – 42,1% и 10,5% старше 60 лет. Из всех респондентов 26,3% мужчины, 73,7% женщины.

В целом, опрос показал, что пользователи услуг удовлетворены открытостью и доступностью информации об учреждении, а также комфортностью условий предоставления услуг. Пользователи удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуг, первичный контакт и информирование, а также работников дистанционных форм взаимодействия. Потребители имеют высокий уровень удовлетворенности условиями оказания услуг в данном учреждении. Однако доступность организации для людей с ограниченными возможностями вызывает сомнения.

Директор



Е.Т. Романова

Центр региональных политических исследований

e-mail: ano.crpi@gmail.com

**РЕЗУЛЬТАТЫ
независимой оценки качества оказания услуг**

Муниципальное казенное учреждение культуры «Карсунский художественно-краеведческий музей»
области

Ульяновской

(полное наименование организации)

№№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Факт оценки в баллах (100)	Доля респондентов	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1.	Открытость и доступность информации об организации							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации	80		24	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации: а) доступность и актуальность афиш, анонсов; б) наличие указателей мест общего пользования; в) информация об истории организации; г) информация о графике приёма администрацией пользователей услуг; д) информация для посетителей о новых мероприятиях.	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		15	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	3	—//—	—//—			3	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	3	—//—	—//—			3	
	в) Информация об истории организации.	3	—//—	—//—			3	
	г) Информация о графике приёма администрацией пользователей услуг.	3	—//—	—//—			3	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	3	—//—	—//—			3	

1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	15	все организации	наличие на сайте организации	60		9	
	а) Полное и сокращённое наименование организации.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	в) Дата создания организации, сведения об учредителе.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).	1	— // —	Анализ сайта			1	
	д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	— // —	Анализ сайта			2	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководящего состава организации, его структурных подразделений и филиалов.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	2	— // —	Анализ сайта			2	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	1	— // —	Анализ сайта			0	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утверждённого в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	1	— // —	Анализ сайта			0	
	к) Информация об материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	— // —	Анализ сайта			0	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	0	— // —	Анализ сайта			0	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	— // —	Анализ сайта			0	

	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	— // —	Анализ сайта			0	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «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.	30	все организации	Анализ сайта	75		22,5	
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)	40	все организации	Опрос	98,8		39,52	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	20	все организации	Опрос	100	57	20	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	97,6	40	19,52	
Итого по критерию 1		100			86,02		86,02	
2.	Комфортность условий предоставления услуг							

2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность 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). 	50	Кроме театраль-ных и концерт-ных организа-ций	Посеще-ние организа-ции, опрос посетите-лей	100	50		
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль-ных и концерт-ных организа-ций	Анализ анкет, опрос посетите-лей	100	57	50	
Итого по критерию 2		100			100		100	
Доступность услуг для инвалидов								

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организа ции	Посеще ние организа ции, наблюде ние, опрос	40		12	
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	—//—	—//—			6	
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	—//—	—//—			6	
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	—//—	—//—// —			0	
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	—//—	—//—			0	
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	—//—	—//—			0	

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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. 	40	все организа ции	Посеще ние организа ции. наблюде ние, опрос	20		8		
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организа ции	Анкетир ование, опрос	33,3	2	9,99		
Итого по критерию 3		100			29,99		29,99		
4	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)	40	Кроме театраль но- зрелищн ых и концерт ных организа ций	Анкетир ование, опрос	100	57	40		

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)	40	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	98,2	56	39,28	
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)	20	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	34	20	
Итого по критерию 4		100			99,28		99,28	
5	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)	30	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	57	30	

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	57	20
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театраль- но- зрелищ- ных и концерт- ных организа- ций	Анкетир- ование, опрос	100	57	50
Итого по критерию 5		100			100		100
ВСЕГО по организации:					83,058		

Директор



Е.Т. Попова