

**Отчет о деятельности  
Общественного совета по независимой оценке качества условий  
оказания услуг муниципальными учреждениями Обливского района в  
сфере культуры, охраны здоровья и образования  
за 2019 год**

В сфере культуры в сентябре 2019 год Государственным автономным учреждением Ростовской области «Региональный информационно-аналитический центр развития образования» (ГАУ РО РИАЦРО) проводилось анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Независимая оценка качества условий оказания услуг проведена в одной организации культуры Обливского района Ростовской области – МБУК «Обливский РДК». Статистическая обработка информации в данном исследовании осуществляется с помощью программных пакетов SPSS и MS Excel.

Социологический компонент независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка открытости, полноты и доступности информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в помещении организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг;
- оценка восприятия доступности услуг для инвалидов;
- оценка восприятия доброжелательности и вежливости работников организации культуры;
- оценка степени удовлетворенности условиями оказания услуг.

В опросе приняли участие 358 получателей услуг, предоставляемых МБУК «Обливский районный Дом культуры». Выборка опрошенных представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Выборка социологического опроса получателей услуг, предоставляемых МБУК «Обливский районный Дом культуры», человек

п/п	Организация культуры	Количество активных получателей услуг в 2018 году	Количество опрошенных
	МБУК «Обливский районный Дом культуры»	3 253	358
	- в том числе инвалидов, людей с ограниченными возможностями здоровья, их сопровождающих (родственников)	нд	63

Анализ результатов восприятия получателями услуг открытости, полноты и доступности информации о МБУК «Обливский районный Дом культуры» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (91 балл из 100 возможных).

Анализ результатов восприятия получателями услуг комфортности условий предоставления услуг в МБУК «Обливский районный Дом культуры» показал отличный результат (100 баллов из 100 возможных).

Анализ результатов восприятия получателями услуг доступности услуг для инвалидов в МБУК «Обливский районный Дом культуры» показывает, что зафиксированные оценки параметров на среднем и недостаточном уровнях (50 баллов из 100 возможных), а в целом на удовлетворительном уровне.

Зафиксированы низкие значения по ряду параметров, а именно:

- удовлетворенность возможностью предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) (оценка удовлетворенности – 12,3%; средняя оценка параметра – 12 баллов);

- удовлетворенность наличием сменных кресел-колясок (оценка удовлетворенности – 14,9%; средняя оценка параметра – 15 баллов);

- удовлетворенность наличием специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации (оценка удовлетворенности – 23,0%; средняя оценка параметра – 23 баллов);

- удовлетворенность дублированием надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (оценка удовлетворенности – 32,8%; средняя оценка параметра – 33 балла);

- удовлетворенность дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (оценка удовлетворенности – 37,7%; средняя оценка параметра – 38 баллов).

Зафиксированы средние значения по ряду параметров, а именно:

- удовлетворенность наличием выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (оценка удовлетворенности – 52,9%; средняя оценка параметра – 53 балла).

Зафиксированы высокие значения по следующим параметрам:

- удовлетворенность помощью, оказываемой работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможностью сопровождения работниками организации) (оценка удовлетворенности – 70,2%; средняя оценка параметра – 70 баллов);

- удовлетворенность наличием адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (оценка удовлетворенности – 70,8%; средняя оценка параметра – 71 балл);

- удовлетворенность наличием возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (оценка удовлетворенности – 71,7%; средняя оценка параметра – 72 балла).

- удовлетворенность оборудованием входных групп пандусами / подъемными платформами (оценка удовлетворенности – 87,8%; средняя оценка параметра – 88 баллов).

Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости работников МБУК «Обливский районный Дом культуры» показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры, доля удовлетворенных получателей услуг по всем параметрам – 100%.

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг:

- на удовлетворительном уровне оценивают открытость и доступность информации об организации культуры и доступность в ней услуг для инвалидов,

- на высоком уровне оценивают комфортность условий предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость работников организации, демонстрируют высокую степень удовлетворенности условиями оказания услуг, и готовы рекомендовать организации МБУК «Обливский районный Дом культуры» своим родственникам и знакомым.

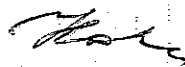
Результаты по показателям независимой оценки качества образования приведены в таблице 2.

Для улучшения качества работы МБУК «Обливский РДК» разработан План мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения НОК на 2020-2021гг., который включает в себя наименование мероприятий, основание реализации (результат НОК), срок реализации, ответственный и ожидаемый результат.

2. Обсуждены предложения на дальнейшую перспективу по повышению эффективности деятельности учреждений с учетом результатов независимой оценки качества их работы.

3. Размещена на официальном сайте Администрации района информация о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, деятельности и решениях Общественного совета, результатах оценки качества работы, о мероприятиях по повышению качества услуг.

Председатель Общественного совета \_\_\_\_\_



Е.А. Копаненко

«6» 11 2019