

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры города Костромы в 2019 году

1. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением города Костромы «Фольклорный ансамбль «Венец»

Критерии	Показатели	Значение показателя	Значение критерия
<p><b>1 ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ</b> (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>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</p> <p>1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействие с получателями услуг и их функционирование</p> <p>1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации</p>	<p>100,0</p> <p>100,0</p> <p>94,9</p>	<p>97,9</p>
<p><b>2 КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ</b> (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)</p>	<p>2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>2.2. Показатель не установлен – для итоговой оценки организации используется расчетная величина</p> <p>2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг</p>	<p>100,0</p> <p>99,7</p> <p>99,5</p>	<p>99,7</p>

3	<p><b>ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ</b> (установлен для организаций в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы)</p>	<p>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</p>	<p>60,0 80,0 91,6</p>	<p>77,4</p>
4	<p><b>ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИЙ</b> (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)</p>	<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 4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию 4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия</p>	<p>100,0 100,0 100,0</p>	<p>100,0</p>
5	<p><b>УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ</b> (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</p>	<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) 5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг - в сфере культуры, образования, социального обслуживания – удовлетворенность графикам работы организации (структурного подразделения, отдельных специалистов), периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)</p>	<p>98,7 100,0</p>	<p>99,6</p>

<p>цели определения итоговой оценки качества по организации, используемая расчетная величина значения данного критерия)</p>	<p>5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы</p>	<p>100,0</p>
---	---	--------------

Итоговая оценка качества условий оказания услуг:  
 $(97,9 + 99,7 + 77,4 + 100,0 + 99,6) : 5 = 94,8$  баллов.

Предложения по совершенствованию деятельности учреждения:

- 1) включить в план по улучшению качества работы деятельности для посетителей с ограниченными возможностями здоровья, а именно: дублирование надписей, знаков рельефно-точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления инвалидам по слуху услуг сурдопереводника;
- 2) проводить периодическое и своевременное обновление информации на официальном сайте учреждения, сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети Интернет, информационных стендах организации;
- 3) опубликовать разработанный план по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг учреждением, на официальном сайте учреждения, разместить на информационном стенде учреждения;
- 4) довести результаты анкетирования и результаты независимой оценки качества условий оказания услуг до работников учреждения.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель главы Администрации  
города Костромы-председатель Комитета образования,  
культуры, спорта и работы с молодежью

  
М. Л. Соколова

«1» 01 2020 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе  
независимой оценки качества условий оказания услуг  
муниципального учреждения города Костромы «Фольклорный ансамбль «Венец»

на 2020 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Планоый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				реализован ные меры по устранени ю выявленны х недостатко в	фактическ ий срок реализаци и
I. Открытость и доступность информации об организации					
-	-	-	-	-	-
II. Комфортность условий предоставления услуг					
-	-	-	-	-	-
III. Доступность услуг для инвалидов					
Отсутствует дублирование надписей, знаков	Разместить во входной зоне учреждения	До 1 мая 2020 года	Директор Костромы «Фольклорный ансамбль»	МБУ	города

рельефно-точечным шрифтом Брайля	информацию об учреждении рельефно-точечным шрифтом Брайля			«Венец» А. А. Дружинин	
Инвалидам по слуху не предоставляются услуги сурдопереводчика	Заключены соглашения о сотрудничестве с Костромским региональным отделением Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» в целях обеспечения инвалидам по слуху услуг сурдопереводчика	До 30 марта 2020 года		Директор МБУ города Костромы «Фольклорный ансамбль «Венец» А. А. Дружинин	
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>					
-	-	-	-	-	-
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
-	-	-	-	-	-