

ВЫБОРКА
АНАЛИТИЧЕСКОГО ОТЧЁТ ОПЕРАТОРА ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И
АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР ИМЕНИ Т. Г. ШЕВЧЕНКО
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СИМФЕРОПОЛЬ

Термины и определения

Выборочная совокупность – получатели услуг, подлежащие опросу.

Получатели услуг учреждений культуры - совершеннолетние граждане – получатели услуг (родители получателей услуг, их законные представители) и потенциальные получатели услуг в организации культуры старше 18 лет.

УК – учреждения культуры.

Объекты независимой оценки и количество респондентов, принимавших участие в независимой оценке

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№	Организация	Тип	Генеральная совокупность	Количество респондентов	Доля опрошенных (%)
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	32650	600	1,84

КРИТЕРИЙ 1

Открытость и доступность информации об организации

В таблице 2 представлены данные характеризующие Критерий 1 (К1) - открытость и доступность информации.

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

Удовлетворенность информацией размещенной на стенде организации.

Удовлетворенность информацией размещенной на сайте организации.

Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.

1.3.1. Доля удовлетворенных информацией размещенной на стенде организации.

1.3.2. Доля удовлетворенных информацией размещенной на сайте организации.

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации.

Таблица 2

Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации»

№	Организация	Тип	1.1.1.	1.1.2.	1.1.	1.2.	1.3.1.	1.3.2.	1.3.	К1
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	100	100	100	80	98	95	97	92,7

КРИТЕРИЙ 2

Комфортность условий предоставления услуг организацией

В таблице 3 представлены данные характеризующие Критерий 2 (К2) - комфортность условий предоставления услуг.

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

Таблица 3

Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг организацией»

№	Организация	Тип	2.1.	2.3.	К2
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	80,0	94,7	87,3

КРИТЕРИЙ 3

Доступность услуг для инвалидов в организации

В таблице 4 представлены данные характеризующие Критерий 3 (К3) - доступность услуг для инвалидов в организации.

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

Таблица 4

Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов в организации»

№	Организация	Тип	3.1.	3.2.	3.3.	К3
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	20,0	60,0	96,1	58,8

КРИТЕРИЙ 4

Доброжелательность, вежливость работников организации

В таблице 5 представлены данные характеризующие Критерий 4 (К4) - доброжелательность, вежливость работников организации.

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия.

Таблица 5

Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

№	Организация	Тип	4.1.	4.2.	4.3.	К4
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	96,5	94,8	95,3	95,6

КРИТЕРИЙ 5

Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией

В таблице 6 представлены данные характеризующие Критерий 5 (К5) - удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым.

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Таблица 6

Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг организацией»

№	Организация	Тип	5.1.	5.2.	5.3.	К5
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	96,2	96,8	96,2	96,3

ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

Интегральный показатель оценки качества условий оказания услуг рассчитывается в баллах, максимально возможное значение составляет 100 баллов.

Таблица 7 «Итоговый рейтинг»

РЕЙТИНГ	Название организации	Тип	ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
Ранг организации			Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг организациями	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организаций	Удовлетворенность условиями оказания услуг
10	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	УК	86,15	92,7	87,3	58,8	95,6	96,3

В таблице 11 представлен рейтинг культурно-досуговых учреждений культуры г.Симферополь Республики Крым

Таблица 11
«Рейтинг культурно-досуговых учреждений культуры»

Ранг (место)	Название организации	ОБЩИЙ БАЛЛ	К1	К2	К3	К4	К5
1	МБУК центр эстрадного искусства	86,20	99,1	96,4	44,0	95,8	95,8
2	МБУК культурно-досуговый центр им. Т.Г. Шевченко	86,15	92,7	87,3	58,8	95,6	96,3
3	МБУК культурно-досуговый центр	86,04	95,6	95,7	48,9	94,9	95,1