

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ  
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ  
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ  
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023210050230001  
от 13.09.2021)

**Заказчик:** Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

**Исполнитель:** ООО «ГЭПИЦентр-1»

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1» (Соловейкина И.Б.) \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021 г.

Мурманск, 2021

---

## 2.9. МБУК Центр досуга молодёжи г. Североморск

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 154 получателей услуг, из них 26 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 128 респондентов – методом онлайн анкетирования. У организации нет/не работает официальный сайт.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,6 балла и занимает 33 место рейтинга организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	54,8
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	28,7
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	86,0
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,0
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,5
6	Итоговый показатель	87,6

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
<b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>		
1	У организации нет/не работает официальный сайт.	Рекомендовано разместить информацию, отсутствующую/устаревшую. Постоянно обновлять информацию на сайте. Регулярно проводить информирование получателей услуг о наличии официального сайта организации и о его возможностях.
2	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
<b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
<b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>		
1	По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели: - наличие сменных кресел-колясок; - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
<b>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
<b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным

в ходе мероприятий независимой оценки качества.	
Комментарии получателей услуг	
Результаты анкетирования.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Вести больше групп на кружок "рисование " и "английский язык"</li> <li>• Больше уделять времени детям, особенно в дни каникул и праздников</li> <li>• Больше ориентироваться на подростков и старшую молодежь</li> <li>• Больше мероприятий для людей старшего возраста</li> <li>• Расширить время работы до 21 часа.</li> <li>• Поощряйте премиями сотрудников.</li> <li>• Больше мероприятий с рыцарями</li> <li>• повысить финансирование кружков и клубов</li> <li>• Новые костюмы для различных кружков, клубов;</li> <li>• Одноразовые стаканчики у кулера с водой</li> <li>• Хочу на дискотеку</li> </ul>

Таблица расчета показателей и критериев оценки качества по организации культуры представлена в файле Приложение 3. Расчет показателей НОК по сфере культуры.xlsx.