



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

**КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**

Невский пр., 40, Санкт-Петербург 191186
Тел. (812) 576-8057 Факс (812) 576-8006
E-mail: kkult@gov.spb.ru
<http://www.gov.spb.ru>

ОКПО 00086987 ОКОГУ 23310 ОГРН 1037867016440

ИНН/КПП 7808025993/782501001

Комитет по культуре

№ 01-17-9649/18-0-4

от 01.11.2018



**Руководителю
Санкт-Петербургского
государственного бюджетного
учреждения
культуры «Кино-досуговый
центр» Чайка»**

Ул. Купчинская, дом 1/5,
г. Санкт-Петербург, 192284

Chaika.74@bk.ru

Уважаемая Людмила Трофимовна!

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Санкт-Петербурга от 05.09.2018 № б/н и во исполнение закона Российской Федерации от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» Комитет по культуре Санкт-Петербурга (далее – Комитет) сообщает, что в период с 01.11.2018 по 30.11.2018 в отношении Вашего учреждения будет проводиться независимая оценка качества условий оказания услуг (далее – НОК).

В соответствии с требованиями Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» в 2018 году оператором по проведению НОК определена Некоммерческая организация «Фонд Социально-Культурных Проектов» (далее – оператор).

В целях проведения НОК Комитет просит Вас обеспечить доступ в Ваше учреждение сотрудников оператора.

Обращаем Ваше внимание, что до 27.12.2018 Комитету необходимо разместить на сайте bus.gov.ru информации о плане мероприятий по улучшению качества работы Вашего учреждения (далее – План). Для составления Плана Вы сможете после 10.12.2018 ознакомиться с результатами НОК, которые будут размещены на сайте Комитета spbculture.ru по ссылке <https://spbculture.ru/ru/okomitete/nezavisimaya-ocenka>.

Комитет просит Вас предоставить утвержденный План по форме в соответствии с приложением в срок до **18.12.2018**.

Информацию просим направлять в электронном виде по адресу:

pasternak@kkult.gov.spb.ru и, с последующим предоставлением на бумажном носителе в Комитет, расположенном по адресу: Невский пр., дом 40, каб. 35.

Приложение на 2 л., в 1 экз.

С уважением,

**Заместитель
председателя Комитета**



Е.В. Раздорская

9. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение Кино-досуговый центр «Чайка»

Адрес: Санкт-Петербург, ул. Купчинская, д. 1/5

Оценка качества услуг.

Сбор информации о независимой оценке качества предоставляемых услуг осуществлялся экспертами, а также по каналам обратной связи (Интернет, электронная почта, телефонная связь, личный опрос, анкетирование).

Ниже приведена итоговая таблица оценки качества услуг.

Всего было опрошено 250 респондентов.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Итоговая оценка эксперта	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»				
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации	100 баллов	88	30%	26,4

	и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".				
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/ жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	100	30%	30
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на - информационных стендах в помещении организации, - официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	94,6	40%	37,84
		Итого		100%	94,24
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»				
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	100	50%	50
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	96,8	50%	48,4
		Итого		100%	91
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»				

3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	40	30%	12
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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 в сети "Интернет" для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации); - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	60	40%	24
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	46,8	30%	14,64
		Итого		100%	50,64
4.	Критерий «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)	100 баллов	100	40%	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)	100 баллов	98,4	40%	39,36

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)	100 баллов	93,6	20%	18,72
		Итого		100%	98,08
5.	Критерий «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)	100 баллов	89,6	30%	26,88
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	95,2	20%	19,04
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	98,8	50%	49,4
		Итого		100%	95,32

Комментарии:

Плюсы:

- просторное, уютное помещение, помимо киносеансов в центре проходят различные локальные выставки.
- в прокате есть не только современные, но и ретроспективные, российские, зарубежные, анимационные и 3D фильмы, а также выставки, перфомансы, фестивали, ночи Арт-Хаус фильмов.
- демократичные цены.
- удобный в пользовании сайт киноцентра. Ведётся регулярно, показаны новости и новинки за последнюю неделю. Есть возможность купить билет, так же активно ведутся аккаунты в социальных сетях.

Минусы:

- месторасположение;
- недостаточный спектр оказываемых услуг для инвалидов.
- посетители отметили не комфортность кресел в большом зале;
- на стенде указана не вся необходимая информация о киноцентре.

Итоговый балл – 87,336.