

**Аналитическая справка по результатам проведения
независимой оценки муниципального бюджетного учреждения культуры
«Культурно - досуговый центр» в 2017 году**

Независимая оценка качества в учреждениях культуры проводится в следующих целях:

- ✓ предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- ✓ повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- ✓ улучшения информированности посетителей о качестве деятельности учреждения;
- ✓ повышения качества деятельности учреждения.

Независимая оценка качества муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно- досуговый центр» (далее - МБУК «КДЦ») проводилась в соответствии с федеральным законодательством и включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 139,1 из 160 возможных, в том числе 120,1 баллов из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 19 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

В анкетировании приняли участие 964 респондента. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

- ✓ до 25 лет – 289 чел. (30%)
- ✓ 26 – 40 лет – 406 чел. (42,1%)
- ✓ 41 – 60 лет – 217 чел. (22,5%)
- ✓ старше 60 лет – 52 чел. (5,4%)

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- ✓ личный опрос – 13%
- ✓ по Интернет-каналу – 87%.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «КДЦ», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу	Кол-во ответов всех на вопрос	Средняя оценка по вопросу	
				(Σm_{ijp})	(p)	($\Sigma m_{ijp}/p$)	
1	2	3	4	5	6	7=5/6	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	5970	8405	964	8,7
		В целом хорошо	7,5	1800			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	635			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации	Отлично, все устраивает	10	5890	8202,5	964	8,5
		В целом хорошо	7,5	1710			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	570			

	культуры	Плохо, много недостатков	2,5	32,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	5920	8250	964	8,6
		В целом хорошо	7,5	1620			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	650			
		Плохо, много недостатков	2,5	60			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	5890	7842,5	964	8,1
		В целом хорошо	7,5	1297,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	565			
		Плохо, много недостатков	2,5	90			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	5950	8685	964	9,0
		В целом хорошо	7,5	2692,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Совершенно не удобно	0	0			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	1694	8294	964	8,6
			нет	0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	1508			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	1854			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	1518			
			нет	0			
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	1720					
	нет	0					

j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	6360	8469,5	964	8,8
		В целом хорошо	7,5	1680			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	425			
		Плохо, много нарушений	2,5	47,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	6270	8315	964	8,6
		В целом хорошо	7,5	1575			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	400			
		Плохо, много нарушений	2,5	70			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	6300	8417,5	964	8,7
		В целом хорошо	7,5	1657,5			
		Удовлетворительно	5	450			
		Плохо	2,5	10			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	6150	8275	964	8,6
		В целом хорошо	7,5	1522,5			
		Удовлетворительно	5	560			
		Плохо	2,5	42,5			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	5980	8325	964	8,7
		В целом хорошо	7,5	1597,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	730			
		Плохо, много недостатков	2,5	17,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	5400	7757,5	964	8,1
		В целом хорошо	7,5	1500			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	730			
		Плохо, много недостатков	2,5	127,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	Отлично, все устраивает	10	5640	8177,5	964	8,5
		В целом хорошо	7,5	1882,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	640			
		Плохо, много недостатков	2,5	15			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			

	организации культуры в сети «интернет»						
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	6070	8292,5	964	8,6
		В целом хорошо	7,5	1680			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	480			
		Плохо, много недостатков	2,5	62,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
ИТОГО:					115708,5	964	120,1

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 964 получателей услуг, равно 120,1 баллам. Средний балл за показатель анкеты – 8,58.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,7.

Причины результата показателя: информация о деятельности учреждения, размещённая на территории организации доступна для пользователей в полном объёме.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,5.

Причины результата показателя: условия пребывания в учреждении МБУК «КДЦ» комфортны и удовлетворяют требованиям наших посетителей.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Дополнительные услуги и доступность их получения.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6.

Причины результата показателя: дополнительные услуги, предусмотренные в перечне видов услуг учреждения, предоставляются и доступны по требованию посетителей.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,1

Предложения учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением потребителям услуг.

Удобство графика работы организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.

По результатам анкетирования, график работы, заявленный учреждениями культуры, удобен посетителям.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Доступность услуг для инвалидов.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6

Услуги, предоставляемые МБУК «КДЦ» доступны для инвалидов не в полном объёме. Учреждение предоставляет для инвалидов возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски, имеется кнопка вызова персонала. Высоко оценили респонденты компетентность персонала в работе с инвалидами.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Соблюдение режима работы организацией культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,8.

Учреждение предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6.

Причины результата показателя: все услуги (мероприятия) учреждения предоставляют в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут смещаться по просьбе пользователей.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,7

Ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен. Жалоб и нареканий от потребителей услуг нет.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Компетентность персонала организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6

Причины результата показателя: персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,7.

Причины результата показателя: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Удовлетворённость материально- техническим обеспечением организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,1.

Причины результата показателя: по объективным причинам, материально – техническое обеспечение учреждения недостаточно для более комфортного предоставления услуг. Получатели услуг при анкетировании просили уделить особое внимание материально-техническому обеспечению сельских структурных подразделений МБУК «КДЦ».

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: разработать мероприятия, направленные на улучшение материально-технического обеспечения.

Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,5

Причины результата показателя: в результате проведённого анкетирования, информация о деятельности организации на официальном сайте в сети «интернет», размещена в полном объёме и удобна для пользователей сайта.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6

Причины результата показателя: В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов в учреждениях культуры.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{ikz}) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2. (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{ik}) в баллах
	10	План по улучшению качества работы организации	1

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 19 баллов из 20 возможных. Информация «Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» на сайте учреждения не размещена в связи с тем, что муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Оператор:
 Исполнительный директор Объединения работодателей муниципального образования город Новомосковск «Совет предприятий»



Г.В.Зиборов