

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки муниципального
бюджетного учреждения культуры «Гремячевское централизованное
культурно-досуговое объединение» 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 «Гремячевское централизованное культурно-досуговое объединение» (далее – МБУК «ГЦКДО») 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 147,13 из 160 возможных, в том числе 129,13 баллов из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 18 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

В анкетировании приняли участие 500 респондентов. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

- ✓ До 25 лет – 75 чел.
- ✓ 26 – 40 лет – 150 чел.
- ✓ 41 – 60 лет – 215 чел.
- ✓ Старше 60 лет – 60 чел.

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- личный опрос - 1%.
- электронной почте – 1%.
- по Интернет-каналу – 98%.

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

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу $\Sigma m_{ij}/p$
				(Σm_{ij})			
1	2	3	4	5	6	7	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	2610	4297,5	500	8,6
		В целом хорошо	7,5	1777,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	10			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации	Отлично, все устраивает	10	4860	4942,5	500	9,89
		В целом хорошо	7,5	45			

	культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	35			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	1710	3865	500	7,73
		В целом хорошо	7,5	1582,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	560			
		Плохо, много недостатков	2,5	12,5			
		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	1790	4145	500	8,29
		В целом хорошо	7,5	2310			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	35			
		Плохо, много недостатков	2,5	10			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	4730	4880	500	9,76
		В целом хорошо	7,5	105			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	35			
		Плохо, много недостатков	2,5	10			
		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	475	4844	500	9,69
			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	475			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	485			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	496			
	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	491				
		нет	0				
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	4910	4977,5	500	9,96
		В целом хорошо	7,5	67,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	10	4890	4970	500	9,94
		В целом хорошо	7,5	75			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	5			

	услуг организацией культуры	Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	4970	4992,5	500	9,98
		В целом хорошо	7,5	22,5			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	4910	4975	500	9,95
		В целом хорошо	7,5	60			
		Удовлетворительно	5	5			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	4860	4965	500	9,93
		В целом хорошо	7,5	105			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	1770	4117,5	500	8,23
		В целом хорошо	7,5	2280			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	50			
		Плохо, много недостатков	2,5	17,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полной информацией о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	3810	4675	500	9,35
		В целом хорошо	7,5	832,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	1790	3917,5	500	7,83
		В целом хорошо	7,5	1605			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	520			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
		ИТОГО:			64564	500	129,13

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 500 получателей услуг, равно 129.13 баллов. Средний балл за показатель анкеты – 9,2.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

1. В вопросе доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации преобладает ответ «отлично, все

устраивает» и «в целом хорошо». Общий средний балл составил 8,79 из 10 максимально возможных.

Мероприятия по улучшению данного показателя проводить не планируются.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры преобладает ответ «отлично, все устраивает». Общий средний балл составил 9,88 из 10 максимально возможных.

Учреждением постоянно ведется работа по поддержанию уровня данного показателя.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения преобладает ответ «в целом хорошо». Общий средний балл составил 7,73 из 10 максимально возможных. При проведении анкетирования респонденты предложили организовать комнату отдыха с возможностями занятий спортом.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение показателя.

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) преобладает ответ «в целом хорошо». Общий средний балл составил 8,29 из 10 максимально возможных.

Рекомендации учреждению по улучшению качества: проводить дальнейшую работу по улучшению и удобству пользования электронными сервисами учреждения культуры.

5. Удобство графика работы организации культуры получило высокую оценку респондентов, общий средний балл составил 9,76 из 10 максимально возможных. На основании высокого показателя можно сделать вывод, что график работы МБУК «Гремячевское ЦКДО» устраивает получателей услуг и планируется поддерживать на том же уровне.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

6. Доступность услуг для инвалидов

Параметр оценивался по следующим вопросам:

- Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;

- 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.);

- Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

- Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;

- 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);

В целом преобладает ответ «да», то есть средний балл составил 9,68.

Высокий результат анкетирования говорит о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению доступности услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры преобладает ответ «отлично, все устраивает» и получило высокую оценку респондентов, общий средний

балл составил 9,95 из 10 максимально возможных. Режим работы не требует изменений и мероприятия по улучшению данного показателя учреждением не планируются.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры преобладает ответ «отлично, все устраивает». Общий средний балл составил 9,94 из 10 максимально возможных. Учреждением постоянно ведется работа по сохранению и улучшению данного показателя.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры получило самую высокую оценку 9,98 баллов из 10 возможных. Персонал учреждения соблюдают установленный кодекс этики и служебного поведения, жалоб и предложений от посетителей учреждений не поступало.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

10. Компетентность персонала организации культуры также набрал высокую оценку, преобладает ответ «отлично, все устраивает». Общий средний балл составил 9,95 из 10 максимально возможных. Этот показатель значительно высок, в связи с чем, мероприятия по его улучшению учреждением не планируются.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом преобладает ответ «отлично, все устраивает». Общий средний балл составил 9,93 из 10 максимально возможных. Этот результат свидетельствует, что потребителей в большинстве удовлетворяет качество оказания услуг учреждением, и в дальнейшем, планируется сохранить его на том же уровне.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры получил несколько ответов, среди которых респонденты ответили: «удовлетворительно, незначительные недостатки». Общий средний балл составил 8,23 из 10 максимально возможных.

Рекомендации учреждению: запланировать проведение мероприятий, направленных на улучшение материально - технического обеспечения учреждения.

13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» получил 9,35 баллов из 10 максимально возможных. Учреждение планирует проведение дальнейшей работы по пополнению сайта подробной информацией о деятельности учреждения.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры получил 7,83 из возможных 10, преобладают ответы «отлично, все устраивает», «в целом хорошо», но и также «удовлетворительно, незначительные недостатки». Показатель по данному вопросу незначительно снижен.

Рекомендации учреждению: запланировать проведение мероприятий, направленных на улучшение показателя.

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 ($Z_{i,k,r}$) в баллах
Наличие общей информации об	1	Полное наименование организации культуры	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 _{поисков}) в баллах
1.1. (s ₁)	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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0
		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
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

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Σ (k*s)) в баллах
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 18 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 МБУК «ГЦКДО» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

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



Г.В.Зиборов