

Аналитическая справка по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр традиционной народной культуры» 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 оказания услуг, оказываемых МБУК «Центр традиционной народной культуры» проводилась в период с 01.03.2017г. по 10.08.2017г. 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 147,55 из 160 возможных, в том числе 128,55 балла 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 506 респондентов. По возрасту участники анкетирования распределились следующим образом:

- до 25 лет – 130 чел. (25,7%)
- 26 – 40 лет – 230 чел. (45,4%)
- 41 – 60 лет – 126 чел. (24,9%)
- старше 60 лет – 20 чел. (4%)

При изучении мнения получателей услуг МБУК «ЦТНК» использовались следующие каналы информационных услуг:

- личный опрос;
- электронная почта;
- Интернет-канал.

Более 93% респондентов выбрали способ голосования через интернет-канал с помощью анкеты, размещенной на сайте учреждения. 2% респондентов воспользовались услугой голосования по электронной почте, 5% - заполнили анкету в МБУК «ЦТНК» при личном посещении учреждения.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «ЦТНК», 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	Средняя оценка по вопросу
				(Σm_{ij})	(p)		
1	2	3	4	5		6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации	Отлично, все устраивает	10	3170	4587,5	506	9.07
		В целом хорошо	7,5	1417,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			

	культуры, размещенной на территории организации	Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3290	4592,5	506	9,08
		В целом хорошо	7,5	1252,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	50			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	3210	4597,5	506	9,09
		В целом хорошо	7,5	1387,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым и организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	2600	4430	506	8,75
		В целом хорошо	7,5	1800			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	4030	4802,5	506	9,49
		В целом хорошо	7,5	772,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		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	1010	5036	506	9,95
			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	1000			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории	да	1012			
	нет	0					

	организации						
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	1012				
		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	1002				
		нет	0				
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	4180	4840	506	9.56
		В целом хорошо	7,5	660			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	3350	4632,5	506	9.16
		В целом хорошо	7,5	1282,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	4340	4880	506	9.64
		В целом хорошо	7,5	540			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	4250	4857,5	506	9,60
		В целом хорошо	7,5	607,5			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	3390	4642,5	506	9,17
		В целом хорошо	7,5	1252,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-	Отлично, все устраивает	10	2580	4397,5	506	8,69
		В целом хорошо	7,5	1732,5			

	техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	2460	4400	506	8,70
		В целом хорошо	7,5	1920			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2380	4352,5	506	8,60
		В целом хорошо	7,5	1897,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
		ИТОГО:			65048,5	506	128,55

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 506 получателей услуг, равно 128.55 баллам. Средний балл за показатель анкеты – 9.2.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

1. По критерию «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации» практически все респонденты дали положительные ответы: «отлично, всё устраивает» - 317 чел. (62.6%), «в целом хорошо» - 189 чел. (37.4%). Эти результаты свидетельствуют, что потребителей полностью удовлетворяет наличие и содержание информации об учреждении, размещённой на территории.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,07.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

2. Критерий «Комфортность условий пребывания в организации культуры» подавляющее большинство респондентов оценили уровень комфортности пребывания в МБУК «ЦТНК» как высокий. «Отлично, всё устраивает» - так ответили 329 человек (62,6%), «в целом хорошо» - 167 чел. (37,4%). И только 10 человек (2%) посчитали, что уровень комфортности «удовлетворительно, незначительные недостатки». Полученные ответы говорят о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению для посетителей надлежащего уровня комфортности пребывания.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,08.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

3. 321 человек, что составляет 63.7% от общего числа анкетированных, считают, что «Дополнительные услуги и доступность их получения» в ЦТНК достойны оценки «отлично, всё устраивает». 185 человек (36.6%) ответили «в целом хорошо». Исходя из результатов

голосования, видно, что в учреждении хорошо развиты различные дополнительные услуги, которые, в свою очередь, вполне доступны для потребителей.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,09. Предпринимать дополнительные меры по улучшению данного показателя не планируется.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

4. Респонденты выразили своё мнение по критерию «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 260 чел. (51,4%);
- «в целом хорошо» - 240 чел. (47,4%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6 чел. (1,2%).

Совершенно очевидно, что подавляющее большинство опрошенных (в сумме 500 человек из 506) вполне устраивает возможность пользования электронными сервисами.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,75.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

5. Такой параметр, как «Удобство графика работы организации культуры» 403 человека (79,6%) оценили как оптимальный («отлично, очень удобно»), а остальные 103 человека (20,4%) отметили удобство графика работы оценкой «в целом хорошо». Эти результаты говорят о правильно установленном графике работы Центра, позволяющем бывать в учреждении в любое удобное для посетителей время.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,49.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

6. По критерию «Доступность услуг для инвалидов» ответы респондентов распределились следующим образом:

- 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» – 505 чел. (99,8%)

«Нет» - 1 чел. (0,2%)

- 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» – 500 чел. (98,8%)

«Нет» - 6 чел. (1,2%)

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

«Да» – 506 чел. (100%)

- Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.

«Да» – 506 чел. (100%)

- 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» – 501 чел. (99%)

«Нет» - 5 чел. (1%)

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,95.

Анализируя ответы респондентов по данному критерию, можно сделать определённые выводы о достаточном уровне доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

7. Аналогичная ситуация сложилась и по критерию оценки «Соблюдение режима работы организацией культуры». 82,6% респондентов (418 чел.) ответили «отлично, всё устраивает», а оставшиеся 17,4% (88 чел.) – «в целом хорошо».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,56.

По результатам голосования, можно сделать вывод, что режим работы, так же, как и график работы не требуют изменений.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

8. Полученные результаты анкетирования по критерию «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» показывают, что услуги МБУК «ЦТНК» оказываются в заявленные сроки:

- «отлично, всё устраивает» - 335 чел. (60,2%);

- «в целом хорошо» - 171 чел. (33,8%).

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,16.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

9. Критерий «Доброжелательность и вежливость персонала» респонденты (434 чел. – 85,8%) отметили самой высокой оценкой («отлично, всё устраивает»). 72 человека (14,2%) поставили оценку «в целом хорошо».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,64.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

10. По показателю «Компетентность персонала организации культуры» абсолютное большинство участников анкетирования 84% (425 чел.) ответили «отлично, всё устраивает» и 16% (81 чел.) посчитали компетентность персонала «в целом хорошо».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,6.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

11. Критерий «Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом» респонденты оценили достаточно высоко. Оценку «отлично, всё устраивает» поставили 339 человек, или 67% от опрошенных. Оценку «в целом хорошо» отметили 167 человек (33%).

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,17.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

12. По параметру «Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры» ответы респондентов распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 258 чел. (50,8%);

- «в целом хорошо» - 231 чел. (45,8%);

- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6 чел. (1,2%).

Не смотря на то, что почти всех респондентов удовлетворяет материально-техническое обеспечение учреждения, некоторые высказали пожелания об улучшении этого показателя.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,69.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение материально-технического обеспечения.

13. По параметру «Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» ответы респондентов распределились почти поровну. 246 респондентов (48,6%) - «отлично, всё устраивает», 256 (50,6%) - «в целом хорошо». И лишь 4 человека (0,8%) ответили «удовлетворительно, незначительные недостатки». Данные результаты свидетельствуют о том, что сайт МБУК «ЦТНК» в основном устраивает посетителей как по объёму, так и по качеству предоставляемой информации.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,7. Администрация учреждения планирует уделить внимание улучшению работы сайта - добавлению новой полезной и нужной информации (анонсов предстоящих мероприятий, информации о проведённых мероприятиях), удобству пользования сайтом, его дизайном.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

14. Голоса по критерию «Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 238 чел. (47%);
- «в целом хорошо» - 253 чел. (50%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 15 чел. (3%).

В целом респонденты удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов, но, если учесть, что «в целом хорошо» ответили больше человек, чем «отлично, всё устраивает», а 15 человек считают, что по данному параметру есть незначительные недостатки.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8.6.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение качества и содержания полиграфических материалов организации культуры.

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 _{max}) в баллах
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
2.	Наличие информации о деятельности организации	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	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) в баллах
(s ₂) 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	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
	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 МБУК «ЦТНК» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

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



Г.В.Зиборов