

**Аналитическая справка по результатам проведения
независимой оценки муниципального бюджетного учреждения культуры
«Дом культуры «Гипсовый» 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 «Дом культуры «Гипсовый» (далее – МБУК «ДК «Гипсовый») 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 143,85 из 160 возможных, в том числе 124,85 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 504 респондента. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

До 25 лет – 130 чел. - 25,79%

26 – 40 лет – 260 чел. - 51,59%

41 – 60 лет - 80 чел.- 15,87%

Старше 60 лет – 34 чел. – 6,75%.

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- личный опрос – 6%;
- по электронной почте -3%.
- по Интернет-каналу – 91%.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «ДК Гипсовый», 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 (Σm _{оп} /p)
				(Σ m _{оп})	(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	3320	4555	504	9,04
		В целом хорошо	7,5	1125			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	110			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность	Отлично, все устраивает	10	1970	4155	504	8,25

	условий пребывания в организации культуры	В целом хорошо	7,5	1950			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	235			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	3490	4605	504	9,13
		В целом хорошо	7,5	1042,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	65			
		Плохо, много недостатков	2,5	7,5			
		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	2840	4200	504	8,33
		В целом хорошо	7,5	930			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	395			
		Плохо, много недостатков	2,5	35			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	3750	4685	504	9,3
		В целом хорошо	7,5	870			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	65			
		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	600	4048	504	8,03
			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	962			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	962			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	558			
		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	966				
		нет	0				
j7	Соблюдение	Отлично, все устраивает	10	3170	4552,5	504	9,03

	режима работы организацией культуры	В целом хорошо	7,5	1350			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	30			
		Плохо, много нарушений	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	3870	4732,5	504	9,39
		В целом хорошо	7,5	832,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	30			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3330	4555	504	9,04
		В целом хорошо	7,5	1110			
		Удовлетворительно	5	115			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3910	4730	504	9,38
		В целом хорошо	7,5	765			
		Удовлетворительно	5	55			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	3880	4690	504	9,31
		В целом хорошо	7,5	712,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	95			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3370	4270	504	8,47
		В целом хорошо	7,5	397,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	465			
		Плохо, много недостатков	2,5	37,5			
		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	3520	4542,5	504	9,01
		В целом хорошо	7,5	840			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	165			
		Плохо, много недостатков	2,5	17,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических	Отлично, все устраивает	10	4150	4605,5	504	9,14
		В целом хорошо	7,5	405			
		Удовлетворительно,	5	28			

материалов организации культуры	незначительные недостатки				
	Плохо, много недостатков	2,5	22,5		
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		
ИТОГО:				62926	504
					124,85

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 504 получателей услуг, равно 124.85 баллам. Средний балл за показатель анкеты – 8,9.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на их территории.

Фактический балл - 9.04 из максимальных 10 баллов.

Информация о деятельности Дома культуры «Гипсовый» доступна всем категориям пользователей. Таким образом, опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, концерты, тематические программы, игровые программы, детские утренники. В основном информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети, рекламные афиши, единое информационное пространство в сфере культуры, на сайте учреждения. План работы, расписание кружков с различными категориями населения размещен на информационном стенде в холле Дома культуры.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Фактический балл – 8,25 из максимальных 10 баллов.

По значению показателя можно сделать вывод, что комфортность условий пребывания в учреждении культуры чуть ниже максимального. Для посетителей Дома культуры «Гипсовый» работает гардероб, в помещении учреждения всегда чисто и уютно, но при большом количестве посетителей не всегда достаточно мест для сидения (мебели, стульев, лавочек).

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия для повышения уровня комфортности условий пребывания посетителей.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Фактический балл – 9,13 из максимальных 10 баллов.

Дополнительные услуги, предусмотренные в перечне видов услуг Дома культуры «Гипсовый» предоставляются и доступны по требованию посетителей. Так же учреждение культуры предоставляет платные виды услуг, возможно по этому, некоторая категория респондентов незначительно занизила бал.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

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

Фактический балл – 8,33 из максимальных 10 баллов.

В настоящее время в Доме культуры «Гипсовый» отсутствует доступ к сети WI – FI, ввиду чего фактический балл незначительно занижен.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия для повышения удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

5. Удобство графика работы организации культуры.

Фактический балл – 9,3 из максимальных 10 баллов.

График работы Дома культуры «Гипсовый» в целом удобен для всех посетителей. Так работу кружков руководители стараются составлять совместно с родителями, по

возможности подстраиваясь под каждого ребенка. Так же для посетителей учреждения разработан удобный график работы в летнее время, как днём, так и вечером.

Показатель режима работы, так же, как и график работы не требуют изменений.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Фактический балл – 8,03 из максимальных 10 баллов.

МБУК «Гипсовый» уделяет большое внимание при работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Анализируя этот блок вопросов, можно сделать определённый вывод, что уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья достаточно высок.

Рекомендации учреждению: в целях улучшения компетентности работы персонала с посетителями – инвалидами запланировать проведение соответствующего обучения персонала (беседы, тренинги, лекции) по работе с лицами с ограниченными возможностями здоровья.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Фактический балл – 9,03 из максимальных 10 баллов.

Учреждение культуры Дом культуры «Гипсовый» предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы. Расписание работы клубных формирований соответствует потребностям пользователей и соблюдается. По мере поступления предложений от получателей услуг, соответствующие корректировки согласовываются и вносятся в расписания.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

Фактический балл – 9,39 из максимальных 10 баллов.

Этот результат свидетельствует, что потребителей в большинстве удовлетворяют установленные (заявленные) сроки предоставления услуг, и в дальнейшем, планируется сохранить их на том же уровне.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,04 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Персонал учреждения внимателен, вежлив и доброжелателен. Новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с кодексом этики и служебного поведения работников учреждения культуры, используют его положения в работе с посетителями.

Данный показатель не требует внедрения каких-либо дополнительных мероприятий.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,38 из максимальных 10 баллов.

Пользователи Дома культуры «Гипсовый» высоко оценили компетентность персонала. Сотрудники учреждения культуры хорошо осведомлены о графике работы кружков, о плане мероприятий (место и время проведения), о каких – либо изменениях в расписании, а так же всегда подскажут и помогут найти любую информацию о работе учреждения.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Фактический балл – 9,31 из максимальных 10 баллов.

Большая часть респондентов полностью удовлетворена качеством оказания услуг Дома культуры «Гипсовый», в связи с чем, данный показатель не требует корректировки.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.

Фактический балл – 8,47 из максимальных 10 баллов.

В целом, пользователи довольны материально-техническим обеспечением Дома культуры «Гипсовый».

Рекомендации учреждению отсутствуют.

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

Фактический балл – 9,01 из максимальных 10 баллов.

В результате проведенного анкетирования, можно сделать вывод, что информация о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет», размещена в полном объеме и удобна для пользователей сайта.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Фактический балл – 9,14 из максимальных 10 баллов.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов Дома культуры «Гипсовый».

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 ($Z_{i,kS}$) 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	Наличие информации о	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_{ik}) в баллах
(s ₂) 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»	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 муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры «Гипсовый» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Оператор:

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



Г.В.Зиборов