

**Аналитическая справка по итогам анкетирования получателей
услуг муниципального бюджетного учреждения культуры
«Сокольнический Дом культуры»**

Независимая оценка качества в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Сокольнический Дом культуры» проводилась в период с 01.03.2017 по 10.08.2017 в 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.

Количество респондентов, принявших участие в голосовании – 502. По возрасту респонденты распределились следующим образом:

До 25 лет – 136 чел.

26-40 лет – 212 чел.

41-60 лет -98 чел.

Старше 60 лет – 56 чел.

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- личный опрос,
- опрос по телефону,
- опрос по электронной почте,
- Интернет - канал.

96,4% респондентов выбрали способ голосования через интернет – канал с помощью анкеты, размещенной на сайте учреждения, по 1 % респондентов воспользовались услугой голосования по электронной почте и ответили на вопросы анкеты письменно, а 2 % – воспользовались услугой голосования по телефону.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 146,2 из 160 возможных, в том числе 127,2 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 19 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Результат анкетирования получателей услуг.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг МБУК «Сокольнический ДК» 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
				(Σ m _{ijp})			
1	2	3	4	5		6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	3240	4575	502	9,11
		В целом хорошо	7,5	1335			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2800	4465	502	8,9
		В целом хорошо	7,5	1665			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	3360	4605	502	9,17
		В целом хорошо	7,5	1245			
		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	3060	4530	502	9,02
		В целом хорошо	7,5	1470			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	3170	4557,5	502	9,08
		В целом хорошо	7,5	0			
		Удовлетворительно,	5	0			

		незначительные недостатки					
		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	1004	5020	502	10
			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	1004			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	1004			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	1004			
			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	1004			
			нет	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	4170	4807,5	502	9,58
		В целом хорошо	7,5	637,5			
		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	3830	4702,5	502	9,37
		В целом хорошо	7,5	870			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	15			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3770	4670	502	9,3
		В целом хорошо	7,5	900			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность	Отлично, все устраивает	10	3890	4737,5	502	9,44

	персонала организации культуры	В целом хорошо	7,5	847,5			
		Удовлетворительно	5	0			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенност ь качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	3380	4610	502	9,18
		В целом хорошо	7,5	1230			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенност ь материально- техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2200	4100	502	8,17
		В целом хорошо	7,5	1470			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	430			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенност ь качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	2650	4177,5	502	8,32
		В целом хорошо	7,5	1042,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	480			
		Плохо, много недостатков	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенност ь качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2920	4287,5	502	8,54
		В целом хорошо	7,5	952,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	415			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
ИТОГО:					63857,5	502	127,2

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 502 получателей услуг, равно 127,2 баллам.

Описание критериев показателей по результатам
анкетирования получателей услуг.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.11.

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

Высокий результат анкетирования свидетельствует о том, что потребителей полностью удовлетворяет наличие и содержание информации об учреждении, размещённой на территории.

2 Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8.9.

Причины результата показателя: условия пребывания в учреждении комфортны и удовлетворяют требованиям наших посетителей.

Полученные ответы говорят о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению для посетителей надлежащего уровня комфортности пребывания. Проводить дополнительные мероприятия по улучшению показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры» учреждение не планирует.

3 Дополнительные услуги и доступность их получения.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.17.

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

Корректировка данного показателя не требуется.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.02.

Причины результата показателя: на официальном сайте учреждения пользователь может узнать о работе учреждения, его планируемых и проведённых мероприятиях, познакомиться с историческими фактами из жизни района. Данная услуга начала предоставляться пользователям с марта 2017г., с момента создания официального сайта учреждения и популярность его среди пользователей сети «Интернет» постепенно увеличивается.

Для удобства граждан, учреждением планируется продолжить работу по своевременному размещению и обновлению информации на сайте учреждения и на страницах «В контакте» и «Одноклассники»

5 Удобство графика работы организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.08.

Из этого достаточно высокого показателя можно сделать вывод, что график работы, заявленный учреждением культуры, удобен посетителям.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

6 Доступность услуг для инвалидов.

Максимальный балл - 10. Фактический балл – 10.

Причины результата показателя: высокий результат анкетирования говорит о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению доступности услуг учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Работа по улучшению доступности услуг для инвалидов осуществляется учреждением постоянно.

Предложения по улучшению качества предоставления доступности услуг для инвалидов отсутствуют.

7 Соблюдение режима работы организацией культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.58

Причины результата показателя: учреждение предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.37

Причины результата показателя: все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг по согласованию с получателями услуг корректируются по мере необходимости.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

9 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.3

Причины результата показателя: ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют

10 Компетентность персонала организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9.44

Причины результата показателя: персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг. В учреждении работают компетентные дипломированные специалисты.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют

11 Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,18.

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

Предложения по улучшению данного показателя: проводить социологический опрос пользователей услуг с последующим мониторингом, посещение сотрудниками учреждения обучающих семинаров и творческих лабораторий по обмену опытом.

12 Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,17.

Причины результата показателя: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг. Учреждением планируется повысить материально-техническое обеспечение за счет средств от приносящей доход деятельности, а так же заменить окна, выполнить ремонт фасада здания Сокольнического Дома культуры за счёт средств по программе «Народный бюджет».

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,32.

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.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: дальнейшее пополнение сайта информацией о деятельности и работе учреждения.

14 Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,54.

Причины результата показателя: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг. Учреждением планируется повысить качество выпускаемых афиш и информационных стендов.

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения представлены в таблице 2.

Таблица 2

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 ($Z_{ik,s}$) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное 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 ($Z_{ik,s}$) в баллах
	«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»	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
		10	План по улучшению качества работы организации	1

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 «Сокольнический Дом культуры» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Директор МБУК «Сокольнический ДК»



А. В. Мельников