

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
МБУ «Центр культурного развития»,
проведенной в 2017 году**

Осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МБУ «Центр культурного развития». Сбор, обобщение и анализ данных проведен в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Минкультуры России от 17.03.2017 № 261, приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организации культуры (анкетирование, в том числе на сайте организации).
2. Изучение и оценка информации об учреждении культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры получены следующие результаты:

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

Наименование организации культуры	Показатель открытости и доступности информации об организации культуры	Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения	Показатель времени ожидания предоставления услуги	Показатель доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры	Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг	
-----------------------------------	--	---	---	---	---	--

	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (0-10баллов)	Комфортность условий пребывания в организации культуры (0-10баллов)	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (0-10баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных средств) (0-10баллов)	Удобство графика работы организации культуры (0-10баллов)	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (0-10баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры (0-10баллов)	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (0-10баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (0-10баллов)	Компетентность персонала организации культуры (0-10баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры, включая качество проведения экскурсий (0-10баллов)	Удовлетворенность материальными техническими обеспечением организации культуры (0-10баллов)	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности и организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет» (0-10баллов)	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (0-10баллов)	Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 140)
МБУ «ЦКР»	8,8	8,5	8,5	8,1	9,0	2,0	9,4	9,1	9,3	9,0	8,9	8,0	8,1	8,0	114,5

Из общего количества опрошенных МБУ «ЦКР» оценили:

по показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 63,8%;

«В целом хорошо» - 33,0%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3,2 %;

«Плохо, много недостатков» - 0,0 %;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0 %;

по показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 62,1%;
 «В целом хорошо» - 31,2%;
 «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 6,2%;
 «Плохо, много недостатков» - 0,5%;
 «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Дополнительные услуги и доступность их получения» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 61,1%;
 «В целом хорошо» - 31,7%;
 «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 7,2%;
 «Плохо, много недостатков» - 0,0%;
 «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе и с помощью мобильных средств)» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 60,4 %;
 «В целом хорошо» - 27,3 %;
 «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 11,6%;
 «Плохо, много недостатков» - 0,7%;
 «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удобство графика работы организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 69,1%;
 «В целом хорошо» - 29,0%;
 «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 1,9%;
 «Плохо, много недостатков» - 0,0%;
 «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» следующим образом:

Показатель	ответ	%
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	0
	нет	0

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений и т.п.)	да	0
	нет	0
Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	0
	нет	0
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	100,0
	нет	0
Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации)	да	0
	нет	0

по показателю «Соблюдение режима работы организацией культуры» следующим образом:

- «Отлично, все устраивает» - 78,1%;
- «В целом хорошо» - 21,9%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,0%;
- «Плохо, много недостатков» - 0,0 %;
- «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» следующим образом:

- «Отлично, все устраивает» - 71,9%;
- «В целом хорошо» - 26,9%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 1,2%;
- «Плохо, много недостатков» - 0,0%;
- «Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» следующим образом:

- «Отлично, все устраивает» - 79,1%;
- «В целом хорошо» - 19,9%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,7%;

«Плохо, много недостатков» - 0,3%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Компетентность персонала организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 76,4%;

«В целом хорошо» - 18,9%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4,4%;

«Плохо, много недостатков» - 0,3%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 70,1%;

«В целом хорошо» - 28,5%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,5%;

«Плохо, много недостатков» - 0,9%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 60,4%;

«В целом хорошо» - 22,6%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 16,3%;

«Плохо, много недостатков» - 0,7%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 54,6%;

«В целом хорошо» - 34,1%;

«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 11,3%;

«Плохо, много недостатков» - 0,0%;

«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

по показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» следующим образом:

«Отлично, все устраивает» - 54,7%;
«В целом хорошо» - 32,0 %;
«Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 13,2%;
«Плохо, много недостатков» - 0,1;
«Неудовлетворительно, совершенно не устраивает» - 0,0%;

В среднем по всем критериям по данным анкетирования МБУ «ЦКР» оценили:

- «Отлично, все устраивает» - 57,9% опрошенных;
- «В целом хорошо» - 31,6%;
- «Удовлетворительно, незначительные недостатки» - 9,0%;
- «Плохо, много недостатков» - 1,5%.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (максимальное количество баллов - 20)

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
				Максимум	Фактически
1.1	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	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0
		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	0
		7	Структура организации, режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2	Наличие информации о деятельности	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	2	0

.	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. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2	0
		3	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
		4	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		5	Информация о планируемых мероприятиях	2	0
		6	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2	
ИТОГО:				20	8

3. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (по общему числу баллов максимальное значение – 160)

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
МБУ «ДКиД с. Ситте»	114,5	8	122,5

Вывод по результатам независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых **МБУ «ЦКР»** получило 122,5 баллов из 160 баллов.