ПРИМОРСКИЙ



НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ

ЦЕНТР СОЦИОЛОГИИ

690000, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45а

Тел. 240-78-35, e-mail: info@primnic.ru

Результаты

независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр»

Лесозаводского городского округа

Октябрь, 2017

Оглавление

[1. Методическая характеристика исследования 3](#_Toc496620296)

[2. Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа 5](#_Toc496620297)

[3. Основные выводы и рекомендации 9](#_Toc496620298)

## Методическая характеристика исследования

Краевое государственное автономное учреждение «Приморский научно-исследовательский центр социологии» (далее – Учреждение) в рамках выполнения условий муниципального контракта на оказание услуг по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Лесозаводского городского округа, заключенного между Управлением имущественных отношений администрации Лесозаводского городского округа и Учреждением от 21.09.2017 г. №6 (далее – Контракт) провело независимую оценку качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры осуществлялась путем сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07.03.2017 года № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – Методические рекомендации).

В соответствии с Методическими рекомендациями сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся по двум направлениям:

* изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры;
* изучение мнений получателей услуг (удовлетворенность качеством оказываемых услуг).

В соответствии с Методическими рекомендациями независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры была измерена в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов, из них:

* максимальное значение для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг – 140 баллов;
* максимальное значение для оценки информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры – 20 баллов.

Согласно Методическим рекомендациям качество оказания услуг организациями культуры было оценено по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (максимальное значение – 30 баллов);
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (максимальное значение – 50 баллов);
3. Время ожидания предоставления услуги (максимальное значение – 20 баллов);
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (максимальное значение – 20 баллов);
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение – 40 баллов).

## Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа

В рамках проведения независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа, были изучены мнения получателей услуг о качестве предоставления услуг, а также проанализирована информация об организации, опубликованная на официальном сайте организации в сети Интернет. Фактически реализованная анкета по изучению мнений получателей услуг представлена в Приложении.

Независимая оценка качества оказания услуг Культурно-досуговым центром показала удовлетворительную работу этого учреждения культуры – 99,17 баллов (из 160 баллов возможных). Организация получила низкую оценку по одному показателю – доступность учреждения культуры для малоподвижных групп населения (инвалидов), баллы по другим показателям находятся в диапазоне средних значений.

**Табл.1** *Итоговые результаты независимой оценки качества предоставления услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Источник информации** | **Диапазон значения показателя** | **Полученные баллы** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) |
| 1.1  | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет | Официальный сайт организации культуры | 0 - 10 | 10,00 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет | 0 - 10 | 6,00 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 6,42 |
| Итого по показателю | 22,42 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 – 50 баллов) |
| 2.1  | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 5,75 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 0 - 10 | 6,04 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры | 0 - 10 | 5,45 |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | 0 - 10 | 6,79 |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 - 10 | 2,21 |
| Итого по показателю | 26,24 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 – 20 баллов) |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 6,95 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 0 - 10 | 6,52 |
| Итого по показателю | 13,47 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 – 20 баллов) |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 6,72 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 0 - 10 | 6,92 |
| Итого по показателю | 13,64 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 – 40 баллов) |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 6,62 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 0 - 10 | 5,00 |
| 5.3 | Удовлетворенность качество и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет | 0 - 10 | 5,35 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 0 - 10 | 6,45 |
| Итого по показателю | 23,41 |
| **Итого**  | **99,17** |

В результате оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры было зафиксировано отсутствие информации о некоторых информационных объектах (либо недостаточность информации). В частности, не обнаружена информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также план по улучшению качества работы организации.

**Табл.2** *Результаты оценки информации, размещенные на официальном сайте организации в сети Интернет*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542** | **Наименование информационного объекта (*k*)** | **Фактическое значение, баллы** |
| 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 | 1,00 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры  | 1,00 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры  | 1,00 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда  | 1,00 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)  | 1,00 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)  | 1,00 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры  | 1,00 |
| 8 | Контактные телефоны  | 1,00 |
| 9 | Адрес электронной почты  | 1,00 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).  | 1,00 |
| Итог | *Макс. значение**10 баллов* | 10,00 |
| 1.2 | 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 | 1,00 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления  | 1,00 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  | 1,00 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  | 1,00 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  | 0,00 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации  | 0,00 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях  | 1,00 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1,00 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0,00 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 0,00 |
| Итог | *Макс. значение**10 баллов* | 6,00 |
| **Итог** | ***Макс. значение******20 баллов*** | **16,00** |

## Основные выводы и рекомендации

Результаты проведенной независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр» Лесозаводского городского округа показали удовлетворительную работу учреждения. Получатели услуг Культурно-досугового центра низко оценили доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, баллы по другим показателям находятся в диапазоне средних значений.

В результате оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, было зафиксировано отсутствие информации о некоторых информационных объектах (либо недостаточность информации). Для обеспечения максимальной открытости и доступности информации о деятельности Культурно-досугового центра рекомендуем на официальном сайте организации разместить недостающую информацию об информационных объектах в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

#### Приложение

**Анкета**

Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(представиться по имени). Для улучшения работы учреждений культуры, расположенных на территории Лесозаводского городского округа мы изучаем мнение жителей нашего города о качестве услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов, это займет у Вас не более 5 минут. Анкета анонимная, данные анализируются в обобщенном виде, Ваше имя нигде не будет упомянуто.

1. **Насколько Вас устраивает доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации?**
2. Отлично, все устраивает
3. В целом хорошо
4. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
5. Плохо, много недостатков
6. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
7. **Оцените комфортность условий пребывания в учреждении культуры:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. **Насколько Вы удовлетворены дополнительными услугами, предоставляемыми учреждением, и доступностью их получения?**
9. Отлично, все устраивает
10. В целом хорошо
11. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
12. Плохо, много недостатков
13. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
14. **Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств):**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
15. **Оцените удобство графика работы учреждения:**
	* + 1. Отлично, очень удобно
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Совершенно не удобно
16. **Оцените доступность услуг организации культуры для инвалидов:**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

1. **Оцените соблюдение режима работы учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные нарушения
			4. Плохо, много нарушений
			5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
2. **Оцените соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные нарушения
			4. Плохо, много нарушений
			5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются
3. **Оцените доброжелательность и вежливость персонала учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно
			4. Плохо
			5. Неудовлетворительно
4. **Оцените компетентность персонала учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно
			4. Плохо
			5. Неудовлетворительно
5. **Оцените в целом качество оказания услуг учреждением:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. **Оцените материально-техническое обеспечение учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
7. **Оцените качество и полноту информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. **Оцените качество и содержание полиграфических материалов учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!**