

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой оценки  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Городской Дворец 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 муниципального бюджетного учреждения культуры «Городской Дворец культуры» (далее - МБУК «ГДК») 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 154 из 160 возможных, в том числе 135 баллов 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 1007 респондентов. По возрасту участники анкетирования распределились следующим образом:

- до 25 лет – 33,9%.
- 26 – 40 лет – 38,4%.
- 41 – 60 лет – 22,7%.
- старше 60 лет – 5%.

При изучении мнений получателей использовался Интернет-канал. Опрос получателей услуг проводился путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети анкеты в интерактивной форме.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «ГДК», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Кол-во ответивших	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во респондент	Средняя оценка по вопросу
					$(\sum m_{ij})$	$(p)$		
1	2	3	4	5	6	7	8=6/7	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	846	8460	9625	1007	9,55
		В целом хорошо	7,5	152	1140			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0			
j2	Комфортность условий	Отлично, все устраивает.	10	849	8490	9655	1007	9,59

	пребывания в организации культуры	В целом хорошо	7,5	152	1140			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	857	8570	9680	1007	9,61
		В целом хорошо	7,5	144	1080			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	840	8400	9622,5	1007	9,55
		В целом хорошо	7,5	161	1207,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	898	8980	9797,5	1007	9,73
		В целом хорошо	7,5	109	817,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Совершенно не удобно	0	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	996	1992	9712	1007	9,64
			нет	11	0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных	да	956	1912			
			нет	51	0			

	санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)							
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	988	1976				
		нет	19	0				
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	992	1984				
		нет	15	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	924	1848				
		нет	83	0				
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	874	8740	9737,5	1007	9,66
		В целом хорошо	7,5	133	997,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	894	8940	9782,5	1007	9,71
		В целом хорошо	7,5	111	832,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	2	10			
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	864	8640	9707,5	1007	9,64
		В целом хорошо	7,5	141	1057,5			
		Удовлетворительно	5	2	10			
		Плохо	2,5	0	0			

		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	887	8870	9760	1007	9,69
		В целом хорошо	7,5	116	870			
		Удовлетворительно	5	4	20			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	879	8790	9750	1007	9,68
		В целом хорошо	7,5	128	960			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	870	8700	9717,5	1007	9,65
		В целом хорошо	7,5	133	997,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	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	891	8910	9780	1007	9,71
		В целом хорошо	7,5	116	870			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	848	8480	9657,5	1007	9,59
		В целом хорошо	7,5	153	1147,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30			

	Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
	ИТОГО:				135984,5	1007	135

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 1007 получателей услуг, равно 135 баллам. Средний балл за показатель анкеты – 9,6.

### Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

Анализируя результаты проведённого опроса можно подвести некоторые итоги.

1. По параметру «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации» респонденты дали положительные ответы: «отлично, всё устраивает» - 84%, «в целом хорошо» 15 % и только 0,9% оценили «удовлетворительно, незначительные недостатки» (4 чел.); 2 чел. – «плохо, много недостатков»; 3 чел – «неудовлетворительно». Результаты свидетельствуют, что потребителей в большинстве голосов удовлетворяет наличие и содержание информации об учреждении, размещённой на территории.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,55.

Рекомендации учреждению: продолжить работу, направленную на повышение уровня доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации.

2. Вопрос анкеты «Комфортность условий пребывания в организации культуры» является одним из самых важных критериев оценки качества работы учреждения. Подавляющее большинство респондентов считают уровень комфортности пребывания в МБУК «ГДК» высоким. «Отлично, всё устраивает» - так ответили 84,4% респондентов, «в целом хорошо» - 15,1%. И только 4 человека посчитали, что уровень комфортности удовлетворителен. Полученные ответы говорят о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению для посетителей надлежащего уровня комфортности пребывания.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,59.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

3. 85,1% от общего числа анкетированных, считают, что «Дополнительные услуги и доступность их получения» в ГДК достойны оценки «отлично, всё устраивает». 14,3% голосовавших ответили «в целом хорошо» и 0,5% ответили «удовлетворительно». В целом, в учреждении хорошо развиты различные дополнительные услуги, которые, в свою очередь, вполне доступны для потребителей.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,61. Предпринимать дополнительные меры по улучшению данного показателя не планируется.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

4. По параметру «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 83,43% респондентов;

- «в целом хорошо» - 16%;

- «удовлетворительно, незначительные недостатки»; «плохо, много недостатков», «неудовлетворительно» - 0,6%.

Совершенно очевидно, что подавляющее большинство опрошенных (840 респондентов) вполне устраивает возможность пользования электронными сервисами.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,55.

Рекомендации учреждению: продолжить работу, направленную на повышение качества удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

5. Для каждого потенциального посетителя учреждения очень важным является «Удобство графика работы организации культуры». 89,2% респондентов оценивают график работы ГДК как оптимальный («отлично, очень удобно»), а остальные 10,8% - отметили удобство графика работы оценкой «в целом хорошо». Эти результаты говорят о правильно установленном графике работы Дворца, позволяющем бывать в учреждении в любое удобное для посетителей время.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,73.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

6. Аналогичная ситуация сложилась и с голосованием по параметру «Соблюдение режима работы организацией культуры». 86,8% респондентов дали ответ «отлично, всё устраивает», а оставшиеся 13,2% - ответили «в целом хорошо».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,66.

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

7. МБУК «ГДК» уделяется большое внимание обеспечению доступной среды для инвалидов. В анкете обеспечению доступной среды был отведён целый блок вопросов «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. Ответы респондентов: «Да» – 98,9%, «Нет» - 1,1%.
- ✓ 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.). Ответы респондентов: «Да» – 95 %, «Нет» - 5 %.
- ✓ Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. Ответы респондентов: «Да» – 98,2%, «Нет» - 1,8%.
- ✓ Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. Ответы респондентов: «Да» – 98,5%, «Нет» - 1,5%.
- ✓ 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). Ответы респондентов: «Да» – 91,8%, «Нет» - 8,2%.

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

Анализируя этот блок параметров, можно сделать определённый вывод о достаточном уровне доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

8. Ответы по параметру «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» показывают, что услуги МБУК «ГДК» оказываются ровно в те сроки, в которые заявлены и только 2 человека оценил «удовлетворительно»:

- «отлично, всё устраивает» - 88,8%;
- «в целом хорошо» - 11%.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,71.

Мероприятия по улучшению данного показателя проводить не планируется.

9. Коммуникативные показатели работы, связанные с общей атмосферой взаимодействия, выстраиваемой сотрудниками по отношению к посетителям также

свидетельствуют об отсутствии каких-либо проблемных участков в работе. На вопрос «Доброжелательность и вежливость персонала» 85,8% принявших участие в голосовании отметили высокой оценкой («отлично, всё устраивает»). 14% поставили оценку «в целом хорошо» и 2 человека оценили «удовлетворительно»

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,64. Данный показатель устраивает потребителей услуг и в корректировке не нуждается.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

10. По параметру оценки «Компетентность персонала организации культуры» большинство участников анкетирования 88% ответило «отлично, всё устраивает» и 11,5% посчитали компетентность персонала «в целом хорошо» и только 4 респондента оценили как «удовлетворительно».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,69.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

11. По параметру оценки «Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом» ответы респондентов показали, что в целом посетители высоко оценивают качество предоставляемых услуг. Оценку «отлично, всё устраивает» поставили 87,3% от опрошенных. Оценку «в целом хорошо» отметили 12,7%.

Максимальный балл - 10. Фактический балл – 9,68. Политика учреждения по улучшению удовлетворённости качеством оказания услуг не требует корректировки.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

12. В связи с постоянно растущими запросами потребителей услуг большое значение имеет материально-техническая база. От этого показателя зависит, как качество самих услуг, так и комфортность пребывания в учреждении. По вопросу «Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры» ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 86,4%;

- «в целом хорошо» - 13,2%;

- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 4 чел. (0,4%).

В целом респондентов удовлетворяет материально-техническое обеспечение учреждения.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,65.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

Учреждение выполняет поставленные задачи по улучшению и укреплению материально-технической базы, приобретению нового оборудования, мебели, оргтехники и т.д. и, в первую очередь, на это направляются средства, полученные от приносящей доход деятельности.

13. Ответы респондентов по параметру «Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» показали, что в целом посетители высоко оценивают качество предоставляемых услуг. 88,4% респондентов ответили «отлично, всё устраивает», 11,6% - «в целом хорошо». Данные результаты свидетельствуют о том, что сайт МБУК «ГДК» устраивает посетителей, как по объёму, так и по качеству предоставляемой информации.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,71.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

14. Администрация учреждения уделяет внимание улучшению работы сайта. Так, в 2017 году полностью обновлён дизайн сайта, став ещё более удобным в получении полезной информации. Так по параметру «Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» участники анкетирования ответили следующим образом: «отлично, всё устраивает» - 84,2% респондента; «в целом хорошо» - 15,3%; «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 0,5%.

В целом респонденты удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,59.  
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 <sub>поис.</sub> ) в баллах
1. (s <sub>1</sub> )	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. (s <sub>2</sub> )	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



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z, k <sub>z</sub> ) в баллах
	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 «Городской Дворец культуры» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

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



Г.В.Зиборов