УТВЕРЖДЕНО

Протокол   заседания Общественного  совета

по  независимой  оценке качества  услуг

от «\_06\_»  \_\_\_декабря \_\_ 2016 г. № 5

**Аналитический отчет**

**по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг подведомственными организациями Управления культуры, молодежной политики, туризма и спорта города Байконур**

Отделом культуры и туризма (далее – ОКиТ) Управления культуры, молодежной политики, туризма и спорта (далее – УКМПТиС), в период с 20 октября 2016 года по 15 декабря 2016 года, проведена работа по сбору, обобщению и анализу данных, полученных в ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Байконур.

Независимая оценка качества услуг проводилась в соответствии:

* с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
* с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;
* с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015 года № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
* с приказом Министерства культуры Российской Федерации от07 августа 2015 года № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»;
* с приказом УКМПТиС от 06 октября 2016 г. № 14-1/3-176 «Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры, подведомственными УКМПТиС организациями культуры».

 Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Функции оператора, осуществляющего сбор, обработку и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, возложены на ОКиТ УКМПТиС.

Независимая оценка качества (далее – НОК) проводилась по следующим направлениям:

* изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
* изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
* сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

НОК оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении подведомственных УКМПТиС организаций культуры, которые оказывают государственные услуги в сфере культуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения**  | **Филиал**  | **ФИО** **руководителя**  |
| Государственное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» (ГБУ ЦБС) | Центральная городская библиотека**(заведующая Трошина Виктория Борисовна)** | Неспанова Ольга Васильевна |
| Центральная городская детская библиотека им. А.С. Пушкина**(заведующая Демина Светлана Викторовна)** |
| Библиотека семейного чтения (филиал №5)**(заведующая Залгараева Баян Мадинаевна)** |
| Библиотека им.Т. Шевченко (филиал №1)**(заведующая Кузнецова Ольга Игоревна)** |
| Государственное бюджетное учреждение «Музей истории космодрома Байконур» (ГБУ МИКБ) | нет | Щур Эвелина Александровна |
| Государственное бюджетное учреждение «Городской Дворец культуры»(ГБУ ГДК) | нет | Малыгина Светлана Збыховна |

 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

 **Независимая оценка проводилась на основе следующих принципов:**

* законность;
* открытость и публичность;
* независимость мнений граждан;
* полнота информации, используемой для проведе­ния оценки.

 **Независимая оценка качества работы организаций, подведомственных УКМПТиС проводилась в целях:**

* улучшения информированности потребителей о ка­честве работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
* повышения качества организации услуг населению.

 **В ходе проведения независимой оценки для достижения указанных целей решались следующие задачи:**

* получение сведений от получателей услуг организаций культуры, подведомственных УКМПТиС, о фактическом состоянии сферы оказания услуг;
* выявление соответствия представления информа­ции о работе организации (в том числе на сайте) критериям полноты, актуальности, удобства для по­лучателей услуг и иных заинтересованных граждан (организаций, специалистов);
* интерпретация и оценка полученных данных, по­строение рейтингов;
* формулирование предложений по повышению каче­ства работы организаций культуры, подведомственных УКМПТиС;
* в дальнейшем, улучшение качества предоставления услуг организациями культуры, подведомственными УКМПТиС.

 Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.

 Для проведения оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры обеспечили техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг организациями культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет».

1. **Результат оценки уровня открытости и доступности информации**

**организаций культуры на Официальном сайте для размещения**

**информации об государственных учреждениях**

**www.bus.gov.ru**

Требования размещения информации о деятельности учреждения культуры в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) согласно приказу Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н и приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 года № 2830«Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование информационного объекта (требования)** | **Макс. значение, балл** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| Общая информация об учреждении; | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| **ИТОГО** | **Макс. значение****6 баллов** | **6** | **6** | **6** |

 Учреждениями культуры информация по всем требуемым показателям размещается своевременно, есть вопросы и проблемы с работой сайта технического характера.

1. **Результаты оценки уровня открытости и доступности информации, на официальном сайте организации культуры, отражающей полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»**

 При проведении НОК оказания услуг организациями культуры, подведомственными УКМПТиС, использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных.

 Информация о деятельности организаций культуры на своих официальных сайтах в сети «Интернет» размещается в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Наименование требования/информационного объекта** [**<\*>**](#P1435) | **Макс. значение, баллы** | **ГБУ****ГДК** | **ГБУ****МИКБ** | **ГБУ****ЦБС** |
|  от 0 – 4 баллов | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Адрес электронной почты | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | - | 1 | 1 |
|  от 0 до 4 баллов | Общая информация об учреждении; | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 0,5 | 0,5 | 0,5 | - |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 0,5 | - | - | - |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 0,5 | - | - | - |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | - | - | - |
| от 0 до 5 баллов | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - | - | - |
| Ограничения по потребителям услуг | 0,5 | - | - | - |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 0,5 | - | - | - |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Стоимость оказываемых услуг | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 0,5 | - | 0,5 | - |
| от 0 до 5 баллов | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | - | - | - |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | - | - | - |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | - | 0,5 | 0,5 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| от 0 до 4 баллов  | Электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 1 | - | - | - |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | - | - | - |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | - | - | - |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | - | - | - |
| от 0 до 4 баллов | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 0,5 | - | - | - |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | - | - | - |
| от 0 – 4 баллов | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1,0 | - | - | - |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1,0 | - | - | - |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 0,5 | - | - | - |
| **ИТОГО** | **Максимальное значение: 30 баллов** | 15 | 17 | 16 |

Согласно нормам законодательства, «организации формируют открытые и общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию об их деятельности, и обеспечивают доступ к ресурсам посредством размещения их в информационно-телекоммуникационных сетях, в том числе на официальном сайте организации в сети «Интернет»».

В рамках данного мониторинга обследуется наличие на сайте наиболее важных для пользователей ресурсов - информационных разделов, документов и материалов. Все параметры оценки являются содержательными, то есть они характеризуют свойство официального сайта в отношении информационного наполнения. Параметры рассматриваются как равнозначные и оценивание сайтов осуществляется по единственному критерию: «Наличие».

При проведении мониторинга учитывалось не просто наличие той или инойинформации или сервиса, но и возможность быстрого и удобного поиска, необходимых сведений.

На официальных сайтах учреждений культуры отсутствует следующая требуемая информация:

|  |
| --- |
| 1. Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры
 |
| 1. Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год
 |
| 1. Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год
 |
| 1. Информация о результатах деятельности и об использовании имущества
 |
| 1. Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год
 |
| 1. Ограничения по ассортименту услуг
 |
| 1. Ограничения по потребителям услуг
 |
| 1. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры
 |
| 1. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения
 |
| 1. Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта
 |
| 1. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта
 |
| 1. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту
 |
| 1. Электронный билет организации культуры/электронный каталог/
 |
| 1. Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов
 |
| 1. Электронная очередь/электронная запись в учреждение
 |
| 1. Виртуальные экскурсии по организации культуры
 |
| 1. Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации
 |
| 1. Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)
 |
| 1. Информационные сообщения о проведении независимой оценки
 |
| 1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры
 |
| 1. Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры
 |

 **Вывод:**

1. Одной из важных составляющих сайта является хорошо организованная структура, позволяющая пользователю отыскать интересующую его информацию. Необходимо разработать единую структуру требуемых разделов, в которых понятно и доступно должна размещаться необходимая информация.
2. Обратить внимание на качество предоставляемой информации.
3. Усовершенствовать работу официальных сайтов и разместить недостающую информацию.
4. Создать механизм обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ» и др.).
5. Организации культуры не стремятся размещать на своём сайте предписания органов контроля и надзора.
6. Нет раздела, который содержит информацию о нормативной документации, регламентирующей деятельность учреждений культуры.
7. Нет раздела «Материально-техническое обеспечение деятельности учреждения культуры»
8. Рассмотреть возможность и обеспечить получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: он-лайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии.
9. Учреждениям культуры включить в план и провести дополнительные социологические опросы получателей услуг по предоставляемым государственным услугам.
10. **Результат оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры на основе оценок получателей услуг**
	1. **Результат оценки удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры методом опроса (анкетирование)**

На основании методических рекомендаций, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. №2830, для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры было определенно необходимое количество анкет:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Методических рекомендаций Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. №2830** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет | 150анкет | 150анкет | 150анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в месяц не более 2000 | 100 - 200 |

**Итого в анкетировании приняли участие 450 респондентов из них:**

В процессе анализа 98% респондентов, ответили не на все вопросы предложенной анкеты, необходимых для проведения оценки качества деятельности в соответствии с показателями.

Для измерения в баллах уровня удовлетворенности, применялась следующая шкала оценки:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| от 0 до 5 баллов | 100% до 90% | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % - 50 % | на 1 бал меньше |
| ниже 50 % | 0 балов |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| от 0 до 7 баллов | 100% до 90% | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % до 50 % | на 1 бал меньше |
| 49 % до 40% | на 1 бал меньше |
| ниже 40 % | 0 балов |

 **Общие данные:**

* Возрастные категории участвующих в анкетирование:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Возраст респондентов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| 18-24 | 20 | 24 | 22 |
| 25-35 | 31 | 41 | 30 |
| 36-50 | 62 | 58 | 68 |
| 51-60 | 33 | 25 | 26 |
| свыше 60 | 4 | 2 | 4 |

* Образование:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Уровень образования** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| Неполное среднее (9 классов и меньше) | 1 | 1 | 0 |
| Среднее (оконченная школа, ПТУ) | 14 | 15 | 17 |
| Среднее специальное (техникум и т.д.) | 28 | 28 | 32 |
| Неоконченное высшее | 8 | 16 | 7 |
| Высшее | 99 | 90 | 94 |

Среди респондентов, преобладали лица с высшим образованием (62,8%).

Дополнительные вопросы в Анкетах, которые не входят в общий результат оценки, но которые дают ответы для общего анализа независимой оценки качества предоставления услуг:

1. **Открытость и доступность информации об организации культуры:**
2. *Какое утверждение на ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?*

|  |
| --- |
| * Получить информацию об услугах практически невозможно;
 |
| * Чтобы получить информацию, приходиться приложить усилия;
 |
| * Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко.
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 5 баллов | ГБУ ГДК | 66% | 3 балла |
| ГБУ МИКБ | 64% | 3 балла |
| ГБУ ЦБС | 68,6% | 3 балла |

1. *Какое утверждение на ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?*

|  |
| --- |
| * Получить информацию о мероприятиях практически невозможно;
 |
| * Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия;
 |
| * Все устраивает, нужную информацию получить достаточно легко.
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 5 баллов | ГБУ ГДК | 66,7% | 3 балла |
| ГБУ МИКБ | 63,3% | 3 балла |
| ГБУ ЦБС | 64,0% | 3 балла |

**2. Вопросы для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг:**

1. *Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях учреждений культуры?*
2. *Часто Вы посещаете данное учреждение?*
3. *Хотели бы Вы чаще посещать данное учреждение культуры?*
4. *Какова цель Вашего посещения данного учреждения культуры?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| Проведение собственного досуга  | 69 | 45 | 16 |
| Получение новых знаний, развитие собственного творческого потенциала | 21 | 55 | 49 |
| Образование моего ребенка (внука) | 29 | 31 | 35 |
| Общение с людьми | 15 | 4 | 9 |
| Другое *(укажите)* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | 0 | 0 | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 16 | 15 | 38 |

1. *Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за этот год?*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| Улучшилась | 18 | 15 | 35 |
| Скорее улучшилась | 30 | 33 | 28 |
| Осталась на прежнем уровне  | 33 | 36 | 19 |
| Скорее ухудшилась | 5 | 0 | 1 |
| Ухудшилась | 3 | 1 | 0 |
| Затрудняюсь ответить  | 61 | 65 | 67 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 7 баллов | ГБУ ГДК | 32% | 0 балла |
| ГБУ МИКБ | 32% | 0 балла |
| ГБУ ЦБС | 42% | 3 балла |

|  |  |
| --- | --- |
| 100% до 90 % | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % до 50 % | на 1 бал меньше |
| 49 % до 40% | на 1 бал меньше |
| ниже 40 % | 0 балов |

**Низкие показатели по следующим вопросам:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ГДК | МИКБ | ЦБС |
| **Какое утверждение на ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации об услугах нашего учреждения?** |
| Получить информацию об услугах практически невозможно | 41 | 37 | 39 |
| (28% от опрашиваемых) |
| **Какое утверждение на ваш взгляд, лучше всего характеризует доступность информации о мероприятиях нашего учреждения?** |
| Чтобы получить информацию, приходится приложить усилия  | 43 | 36 | 46 |
| (31% от опрашиваемых) |
| **Из каких источников Вы получаете информацию о мероприятиях учреждений культуры?** |
| * официальный сайт
 | 22 | 25 | 19 |
| * афиша
 | 74 | 26 | 12 |
| * социальные сети
 | 39 | 34 | 21 |
| **Часто Вы посещаете данное учреждение?**  |
| * посетил впервые
 | 5 | 20 | - |
| * не посещая
 | 16 | 50 | 57 |
| (38% не посещают учреждения культуры ЦБС, МИКБ) |
| **Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за этот год?** |
| * осталась на прежнем уровне
 | 33 | 36 | 19 |
| 24% от опрашиваемых |
| * ухудшилась
 | 8 | 1 | 0 |
| (6% от опрашиваемых) |
| * затрудняюсь ответить
 | 61 | 65 | 67 |

**Вопросы, оценка которых входит в систему расчётов баллов:**

1. **Вопросы на удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг и доступность их получения**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Чистотой в помещениях учреждения | Удовлетворен | 106 | **70,67** | 103 | **68,67** | 103 | **68,67** |
| Частично удовлетворен | 24 | **16,00** | 16 | **10,67** | 19 | **12,67** |
| Не удовлетворен | 6 | **4,00** | 1 | **0,66** | 0 | **0** |
| Затрудняюсь ответить | 14 | **9,33** | 30 | **20,0** | 28 | **18,66** |
| Чистотой в туалетах | Удовлетворен | 49 | 32,67 | 61 | 40,67 | 56 | 37,00 |
| Частично удовлетворен | 40 | 26,67 | 44 | 29,33 | 32 | 21,00 |
| Не удовлетворен | 25 | 16,66 | 8 | 5,33 | 0 | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 36 | 24,00 | 37 | 24,67 | 63 | 42,00 |
| Освещением в помещениях учреждения | Удовлетворен | 76 | **50,67** | 92 | **61,33** | 87 | **58,00** |
| Частично удовлетворен | 35 | **23,33** | 24 | **16,00** | 29 | **19,30** |
| Не удовлетворен | 25 | **16,67** | 1 | **0,67** | 3 | **2,00** |
| Затрудняюсь ответить | 14 | **9,33** | 33 | **22,00** | 31 | **20,70** |
| Оформлением помещения | Удовлетворен | 83 | 55,33 | 89 | 59,34 | 84 | 56,00 |
| Частично удовлетворен | 42 | 28,00 | 26 | 17,33 | 32 | 21,30 |
| Не удовлетворен | 13 | 8,67 | 3 | 2,00 | 3 | 2,00 |
| Затрудняюсь ответить | 12 | 8,00 | 32 | 21,33 | 30 | 20,70 |
| Температурой в помещениях | Удовлетворен | 42 | **28,00** | 75 | **50,00** | 66 | **44,00** |
| Частично удовлетворен | 36 | **24,00** | 25 | **16,67** | 33 | **22,00** |
| Не удовлетворен | 54 | **36,00** | 11 | **7,33** | 5 | **3,30** |
| Затрудняюсь ответить | 18 | **12,00** | 39 | **26,00** | 46 | **30,70** |

Общий результат (по всем учреждениям культуры) удовлетворенности комфортностью учреждений:

Результат удовлетворенностью комфортности учреждений (по каждому учреждению отдельно):

**По удовлетворенности комфортностью условий предоставления услуг и доступности их получения:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 5 баллов | ГБУ ГДК | 71,10% | 3 балла |
| ГБУ МИКБ | 74,00% | 3 балла |
| ГБУ ЦБС | 72,00% | 3 балла |

**Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг и доступностью их получения:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Варианты ответов | ГБУ ГДК | ГБУ МИКБ | ГБУ ЦБС |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Чистотой в помещениях учреждения | Не удовлетворен | 6 | 4,00 | 1 | 0,66 | 0 | 0 |
| Чистотой в туалетах | Не удовлетворен | 25 | 16,66 | 8 | 5,33 | 0 | 0 |
| Освещением в помещениях учреждения | Не удовлетворен | 25 | 16,67 | 1 | 0,67 | 3 | 2,00 |
| Оформлением помещения | Не удовлетворен | 13 | 8,67 | 3 | 2,00 | 3 | 2,00 |
| Температурой в помещениях | Не удовлетворен | 54 | 36,00 | 11 | 7,33 | 5 | 3,30 |

1. **Удовлетворенность качеством обслуживания**

 Результатом анализа информации должна быть оценка таких параметров профессиональных показателей, как:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Внешним видом персонала  | Удовлетворен | 87 | 58,00 | 101 | 67,33 | 93 | 62,00 |
| Частично удовлетворен | 27 | 18,00 | 17 | 11,33 | 22 | 14,53 |
| Не удовлетворен | 8 | 5,33 | 1 | 0,67 | 4 | 2,80 |
| Затрудняюсь ответить | 28 | 18,67 | 31 | 20,67 | 31 | 20,67 |
| Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения | Удовлетворен | 89 | **59,33** | 100 | **66,67** | **99** | **66,00** |
| Частично удовлетворен | 39 | **26,00** | 22 | **14,67** | **22** | **14,67** |
| Не удовлетворен | 6 | **4,00** | 2 | **1,33** | **2** | **1,33** |
| Затрудняюсь ответить | 16 | **10,67** | 26 | **17,33** | **27** | **18,00** |
| Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов | Удовлетворен | 78 | 52,00 | 99 | 66,00 | 85 | 56,53 |
| Частично удовлетворен | 37 | 24,67 | 16 | 10,67 | 31 | 20,67 |
| Не удовлетворен | 11 | 7,33 | 3 | 2,00 | 4 | 2,80 |
| Затрудняюсь ответить | 24 | 16,00 | 32 | 21,33 | 30 | 20,00 |
| Обслуживанием в гардеробе | Удовлетворен | 75 | **50,00** | 70 | **46,67** | **66** | **44,00** |
| Частично удовлетворен | 39 | **26,00** | 24 | **16,00** | **28** | **18,67** |
| Не удовлетворен | 9 | **6,00** | 2 | **1,33** | **6** | **4,00** |
| Затрудняюсь ответить | 27 | **18,00** | 54 | **36,00** | **50** | **33,33** |

По всем учреждениям культуры удовлетворенность качеством обслуживания составила:

По каждому учреждению отдельно:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 5 баллов | ГБУ ГДК | 54,84% | 2 балла |
| ГБУ МИКБ | 61,67% | 3 балла |
| ГБУ ЦБС | 57,00% | 2 балла |

|  |  |
| --- | --- |
| 100% до 90 | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % - 50 % | на 1 бал меньше |
| ниже 50 % | 0 балов |

 Наивысшее количество положительных ответов по промежуточному итогу показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры у ГБУ МИКБ (199 голосов):

**Неудовлетворенность качеством обслуживания:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Варианты ответов | ГБУ ГДК | ГБУ МИКБ | ГБУ ЦБС |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Внешним видом персонала |
| Не удовлетворен | 8 | 5,33 | 1 | 0,67 | 4 | 2,80 |
| Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения |
| Не удовлетворен | 6 | **4,00** | 2 | **1,33** | **2** | **1,33** |
| Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов |
| Не удовлетворен | 11 | 7,33 | 3 | 2,00 | 4 | 2,80 |
| Обслуживанием в гардеробе |
| Не удовлетворен | 9 | **6,00** | 2 | **1,33** | **6** | **4,00** |

1. **Удовлетворенность качеством оказания услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений | Удовлетворен | 88 | 58,67 | 91 | 60,67 | 103 | 68,70 |
| Частично удовлетворен | 37 | 24,67 | 18 | 12,00 | 23 | 15,30 |
| Не удовлетворен | 9 | 6,00 | 3 | 2,00 | 3 | 2,00 |
| Затрудняюсь ответить | 16 | 10,66 | 38 | 25,33 | 21 | 14,00 |
| Графиком работы учреждения | Удовлетворен | 89 | **59,34** | 88 | **58,67** | 85 | 56,70 |
| Частично удовлетворен | 18 | **12,00** | 23 | **15,33** | 31 | 20,67 |
| Не удовлетворен | 20 | **13,33** | 2 | **1,33** | 2 | 1,33 |
| Затрудняюсь ответить | 23 | **15,33** | 37 | **24,67** | 32 | 21,30 |
| Достаточностью и удобством мест ожидания для посетителей | Удовлетворен | 69 | 46,00 | 84 | 56,00 | 76 | 50,7 |
| Частично удовлетворен | 38 | 25,34 | 29 | 19,33 | 35 | 23,30 |
| Не удовлетворен | 26 | 17,33 | 9 | 6,00 | 5 | 3,33 |
| Затрудняюсь ответить | 17 | 11,33 | 28 | 18,67 | 34 | 22,67 |
| Техническим оснащением учреждения культуры | Удовлетворен | 62 | **41,33** | 70 | **46,67** | 64 | 42,67 |
| Частично удовлетворен | 41 | **27,34** | 33 | **22,00** | 41 | 27,34 |
| Не удовлетворен | 23 | **15,33** | 5 | **3,33** | 5 | 3,33 |
| Затрудняюсь ответить | 24 | **16,00** | 42 | **28,00** | 40 | 26,66 |
| Стоимостью предоставляемых платных услуг | Удовлетворен | 46 | 30,67 | 62 | 41,33 | 59 | 39,33 |
| Частично удовлетворен | 34 | 22,67 | 36 | 24,00 | 32 | 21,33 |
| Не удовлетворен | 30 | 20,00 | 7 | 4,67 | 7 | 4,67 |
| Затрудняюсь ответить | 40 | 26,66 | 45 | 30,00 | 52 | 34,67 |

Общий результат по всем учреждениям культуры:

Результат по каждому учреждению культуры:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 7 баллов | ГБУ ГДК | 47,20% | 3 балла |
| ГБУ МИКБ | 52,67% | 4 балла |
| ГБУ ЦБС | 51,62% | 4 балла |

|  |  |
| --- | --- |
| 100% до 90 | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % до 50 % | на 1 бал меньше |
| 49 % до 40% | на 1 бал меньше |
| ниже 40 % | 0 балов |

1. **Насколько вы удовлетворены качеством услуг нашего учреждения в целом?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Варианты ответов** | **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Удовлетворен | 82 | **54,67** | 87 | **58,00** | 78 | **52,66** |
| Частично удовлетворен | 47 | **31,33** | 30 | **20,00** | 37 | **24,67** |
| Не удовлетворен | 3 | **2,00** | 1 | **0,67** | 3 | **2,00** |
| Затрудняюсь ответить | 18 | **12,00** | 32 | **21,33** | 31 | **20,67** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| от 0 до 7 баллов | ГБУ ГДК | 54,67% | 4 балла |
| ГБУ МИКБ | 58,00% | 4 балла |
| ГБУ ЦБС | 52,66% | 4 балла |

|  |  |
| --- | --- |
| 100% до 90 | высокий бал |
| 89% до 80 % | на 1 бал меньше |
| 79 % до 60 % | на 1 бал меньше |
| 59 % до 50 % | на 1 бал меньше |
| 49 % до 40% | на 1 бал меньше |
| ниже 40 % | 1. балов
 |

**Неудовлетворенность качеством оказания услуг:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Варианты ответов | ГБУ ГДК | ГБУ МИКБ | ГБУ ЦБС |
| кол-во | **%** | кол-во | **%** | кол-во | **%** |
| Наличием информационных указателей и табличек на дверях помещений |
| Не удовлетворен | 9 | 6,00 | 3 | 2,00 | 3 | 2,00 |
| Затрудняюсь ответить | 16 | 10,66 | 38 | 25,33 | 21 | 14,00 |
| Графиком работы учреждения |
| Не удовлетворен | 20 | 13,33 | 2 | 1,33 | 2 | 1,33 |
| Затрудняюсь ответить | 23 | 15,33 | 37 | 24,67 | 32 | 21,30 |
| Достаточностью и удобством мест ожидания для посетителей |
| Не удовлетворен | 26 | **17,33** | **9** | **6,00** | **5** | 3,33 |
| Затрудняюсь ответить | 17 | **11,33** | **28** | **18,67** | **34** | 22,67 |
| Техническим оснащением учреждения культуры |
| Не удовлетворен | 23 | **15,33** | 5 | **3,33** | 5 | 3,33 |
| Затрудняюсь ответить | 24 | **16,00** | 42 | **28,00** | 40 | 26,66 |
| Стоимостью предоставляемых платных услуг |
| Не удовлетворен | 30 | **20,00** | **7** | **4,67** | 7 | 4,67 |
| Затрудняюсь ответить | 40 | **26,66** | **45** | **30,00** | 52 | 34,67 |

**3.1. Результат оценки удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры методом интернет-опроса**

Обработано по 40 онлайн-анкет на официальных сайтах учреждений культуры. В таблице представлены результаты проведенного онлайн-опроса по всем учреждениям в соответствии с показателями:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Вопросы по которым просчитываются баллы** | **Количество полученных баллов** |
| **ГБУ ГДК** | **ГБУ МИКБ** | **ГБУ ЦБС** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете информирование: * о новых мероприятиях учреждения?
* о предстоящих выставках и экспозициях?
* наличие информации о новых изданиях?
 | «5» – 32 чел (80%)«4» – 4 чел (10%)«3» – 3 чел(7,5%)«2» – 0( 0%)«1» – 1чел( 2,5%)**Итого: 4,65** | «5» – 30 чел (75%)«4» – 8 чел (20%)«3» – 2 чел(5%)«2» – 0( 0%)«1» – 0 чел(0%)**Итого: 4,70** | «5» – 2 чел (5%)«4» – 12 чел (30%)«3» – 16 чел(40%)«2» – 7( 17,5%)«1» – 3 чел(7,5%)**Итого: 3,07** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете транспортную и пешеходную доступность учреждения? | «5» – 22 чел (55%)«4» – 6 чел (15%)«3» – 9 чел(22,5%)«2» – 3 чел(7,5%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,18** | «5» – 28 чел (70%)«4» – 5 чел (12,5%)«3» – 7 чел(17,5%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,52** | «5» – 24 чел (60,5%)«4» – 15 чел (37,5%)«3» – 1 чел(2%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,57** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете материально-техническое обеспечение учреждения культуры | «5» – 24 чел (60,5%)«4» – 11 чел (27,5%)«3» – 4 чел(10%)«2» – 1 чел(2%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,45** | «5» – 27 чел (67,5%)«4» – 11 чел (27,5%)«3» – 2 чел(5%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,62** | «5» – 2 чел (5%)«4» – 25 чел (62,5%)«3» – 9 чел(22,5%)«2» – 2 чел(5%)«1» – 2 чел( 5%)**Итого: 3,52** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистоту помещений)? | «5» – 30 чел (75,5%)«4» – 9 чел (22,5%)«3» – 1 чел(2%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,73** | «5» – 33 чел (82,5%)«4» – 5 чел (12,5%)«3» – 2 чел(5%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,77** | «5» – 32 чел (80,0%)«4» – 6 чел (15%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 2 чел( 5%)**Итого: 4,65** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете удобство графика работы учреждения? | «5» – 37 чел (93%)«4» – 2 чел (5%)«3» – 1 чел(2%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,90** | «5» – 32 чел (80,5%)«4» – 7 чел (17,5%)«3» – 1 чел(2%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,72** | «5» – 26 чел (65%)«4» – 10 чел (25%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 4 чел( 10%)**Итого: 4,35** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения? | «5» – 34 чел (85%)«4» – 6 чел (15%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,85** | «5» – 40 чел (100%)«4» – 0 чел (0%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 5,0** | «5» – 36 чел (90,5%)«4» – 3 чел (7,5%)«3» – 1 чел(2%)«2» – 0( 0%)«1» – 0 чел(0%)**Итого: 4,87** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете удобство пользования официальным сайтом? | «5» – 35 чел (88%)«4» – 4 чел (10%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 1 чел(2%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,83** | «5» – 38 чел (95%)«4» – 2 чел (5%)«3» – 0 чел(0%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,90** | «5» – 30 чел (75,5%)«4» – 7 чел (17,5%)«3» – 2 чел(5%)«2» – 0 чел(0%)«1» – 1 чел( 2%)**Итого: 4,62** |
| **от 0 до 5** | Как вы оцениваете уровень:* качества проводимых мероприятий;
* удовлетворенность качеством предоставляемых услуг;
 | «5» – 36 чел (90,5%)«4» – 3 чел (7,5%)«3» – 0 чел(0%)«2» –1 чел(2%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,85** | «5» – 35 чел (87,5%)«4» – 5 чел (12,5%)«3» – 0 чел(0%)«2» –0 чел(0%)«1» – 0 чел( 0%)**Итого: 4,87** | «5» – 30 чел (75%)«4» – 6 чел (15%)«3» – 0 чел(0%)«2» –0 чел(0%)«1» – 4 чел( 10%)**Итого: 4,45** |
| **Максимальное количество баллов -****40 баллов** | **37,44** | **38,10** | **34,10** |

**ГБУ МИКБ:**



**ГБУ ГДК:**



**ГБУ ЦБС:**



**График положительных и отрицательных оценок онлайн опроса:**

**Вывод:**

Руководителям учреждений культуры, ознакомиться с показателями неудовлетворенности:

* комфортностью условий предоставления услуг и доступность их получения;
* качеством обслуживания;
* качеством оказания услуг.

В связи с выявленными проблемами необходимо:

1) разработать план по укреплению и развитию материально-технической базы (как в части ремонта помещений, так и в части обеспечения оборудованием удобной мебелью, чтобы создать более комфортные условия для посетителей);

2) повышать информированность населения об оказываемых услугах (организовать заочные формы консультирования, предоставлять непосредственно в учреждении информационные материалы, в которых актуальные сведения излагались бы в доступной форме, разработать план мероприятий по развитию официальных сайтов, актуализации, взаимодействовать со СМИ).

**СВОДНАЯ ТАБЛИЦА РЕЗУЛЬТАТОВ**

 **ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЙ УСЛУГ ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ УМПТиС УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

 Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитан, как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждения. На основании полученного результата учреждению присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наимено-ваниеорганиза-ции культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности****качеством****оказываемых услуг****через опрос на официальном сайте** | **Оценка уровня удовлетворенности****качеством****оказываемых услуг****через опрос****(анкетирование)** | **Оценка уровня открытости и доступности****информации** **организации культуры на сайте**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) | **Оценка уровня открытости и доступности****информации** **на официальном сайте организации** | **Итоговая оценка** | **Рейтинг** |
| ***максимальное количество баллов 40*** | ***максимальное количество баллов 24*** | ***максимальное количество баллов 6*** | ***максимальное количество баллов 30*** | **100** |  |
| **ГБУ ГДК** | **37,44** | **12** | **6** | **15** | **70,44** | **II** |
| **ГБУ МИКБ** | **38,10** | **14** | **6** | **17** | **75,10** | **I** |
| **ГБУ ЦБС** | **34,10** | **13** | **6** | **16** | **69,10** | **III** |

Организациям культуры на основании результатов проведения независимой оценки и предложений по улучшению качества деятельности организаций культуры необходимо разработать планы мероприятий по повышению качества оказания услуг и обеспечить их выполнение.

**План мероприятий (пример):**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование мероприятия** | **Основание реализации** | **Срок реализации** | **Ответственный** | **Результат** | **Показатели, характеризующие результат** |
| Разработка инструментария для сайта по предварительному бронированию/продаже услуг через Интернет | По результатам независимой оценке качества (указать реквизиты документа) | 1 кв. 2017 | Инженер-программист | Сокращение времени ожидания предоставления услуги | Доля продаж онлайн в общих продажах (не менее 10%) |
| Организация рекреационной зоны для посетителей (вендинговые аппараты, места для сидения, буккроссинг и т.п.) | По результатам независимой оценке качества (указать реквизиты документа) | 4 кв. 2017 | Заведующих хозяйственной службой | Комфортность условий предоставления услуг | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование) |