

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой оценки  
муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры  
железнодорожников» 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 «Дом культуры железнодорожников» (далее - МБУК «ДК железнодорожников») 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 147,51 из 160 возможных, в том числе 128,51 балла 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 502 респондента. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

До 25 лет – 120 чел.

26 – 40 лет – 125 чел.

41 – 60 лет – 201 чел.

Старше 60 лет – 56 чел.

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- личный опрос – 12%;

- опрос по телефону- 2,4%;

- электронной почте – 2,2%.

- по Интернет-каналу – 83,4%.

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

Таблица 1

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов получателей услуг	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средний балл по показателю	
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10.0	432	4320	4787,5	502	9,54
		В целом хорошо	7.5	47	352,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	23	115			
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10.0	324	3240	4487,5	502	8,94
		В целом хорошо	7.5	147	1102,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	27	135			

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов получателей услуг	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средний балл по показателю					
		Плохо, много недостатков	2.5	4	10							
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0							
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10.0	404	4040	4710	502	9.38				
		В целом хорошо	7.5	72	540							
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	26	130							
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0							
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0							
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10.0	280	2800	4352.5	502	8.67				
		В целом хорошо	7.5	178	1335							
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	43	215							
		Плохо, много недостатков	2.5	1	2.5							
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0							
5.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10.0	416	4160	4797.5	502	9.56				
		В целом хорошо	7.5	83	622.5							
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	3	15							
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0							
		Совершенно не удобно	0	0	0							
6.	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-2	469	938	4202	502	8.37				
			Нет-0	33	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-2	377	754							
			Нет-0	125	0							
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Да-2	415	894							
			Нет-0	55	0							
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Да-2	492	984							
			Нет-0	10	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-2	316	632							
			Нет-0	186	0							
7.		Соблюдение режима работы организацией	Отлично, все устраивает	10.0	447				4470			
			В целом хорошо	7.5	47				352.5			

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средний балл по показателю	
	культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5.0	8	40	4862.5	502	9.69
		Плохо, много нарушений	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0			
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10.0	429	4290	4817.5	502	9.60
		В целом хорошо	7.5	65	487.5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5.0	8	40			
		Плохо, много нарушений	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10.0	449	4490	4875	502	9.71
		В целом хорошо	7.5	48	360			
		Удовлетворительно	5.0	5	25			
		Плохо	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
10.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10.0	389	3890	4677.5	502	9.32
		В целом хорошо	7.5	89	667.5			
		Удовлетворительно	5.0	24	120			
		Плохо	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10.0	330	3300	4505	502	8.97
		В целом хорошо	7.5	147	1102.5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	16	80			
		Плохо, много недостатков	2.5	9	22.5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10.0	195	1950	4102.5	502	8.17
		В целом хорошо	7.5	250	1875			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	55	275			
		Плохо, много недостатков	2.5	1	2.5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Отлично, все устраивает	10.0	427	4270	4800	502	9.56
		В целом хорошо	7.5	62	465			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	13	65			
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10.0	342	3420	4532.5	502	9.03
		В целом хорошо	7.5	127	952.5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5.0	31	55			
		Плохо, много недостатков	2.5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 502 получателей услуг, равно 128,51 балла. Средний балл за показатель анкеты – 9,18.

### **Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг**

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

Максимальный балл по первому показателю – 10. Фактический – 9,54, что говорит о хорошем уровне работы учреждения по своевременному и доступному всем категориям населения предоставлению информации о самом учреждении и его деятельности.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Из максимальных 10 баллов фактический балл составляет 8,94.

Преобладающее большинство опрошенных – 471 человек оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 27 респондентов (5,37%) считают условия пребывания «удовлетворительными, с незначительными недостатками» и 4 человека (0,79%) – «неудовлетворительными». Улучшению данного показателя может способствовать незначительная корректировка расписания занятий творческих коллективов, что позволит избежать одновременного пребывания в местах ожидания учреждения культуры большого количества детей и взрослых.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения.

Максимальный балл по данному показателю – 10 баллов, фактический – 9,38

404 респондента (81%) полностью удовлетворены выполнением этого показателя. Этот достаточно высокий показатель говорит о том, что учреждение предоставляет достаточно широкий спектр услуг для населения и обращает должное внимание на доступность их получения.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

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

Максимальный балл – 10, фактический – 8,67.

501 человек (99%) оценивают работу учреждения по данному показателю на «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» и лишь 1 респондент (0,2%) видит много недостатков в выполнении учреждением культуры данной услуги. Учреждение имеет свою страницу «в Контакте» и свой сайт. Объяснить сравнительно невысокий фактический балл можно тем, что, несмотря на то, что сайт МБУК «ДК железнодорожников» адаптирован для всех современных мобильных устройств, существует версия для слабовидящих, - он работает не более года, и популярность его среди пользователей сети «Интернет» растёт постепенно.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение данного показателя.

5. Удобство графика работы организации культуры.

При максимальном результате – 10 баллов фактический составляет 9,56.

По данному показателю среди респондентов наблюдается единение во мнении. 499 человек (99%) считают удобным график работы учреждения культуры.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,37.

Этот показатель рассматривался наиболее подробно и состоял из 5 вопросов.

Услуги, предоставляемые МБУК «ДК железнодорожников» доступны для инвалидов не в полном объёме. Учреждение предоставляет для инвалидов возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с

использованием кресла-коляски. имеется кнопка вызова персонала. Для инвалидов – колясочников полностью доступен для передвижения холл первого этажа. Высоко оценили респонденты компетентность персонала в работе с инвалидами.

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение данного показателя.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,69.

Режим работы учреждения культуры соблюдается и соответствует потребностям получателей услуг разного возраста и профессиональной загруженности.

Рекомендации учреждению по улучшению данного показателя отсутствуют.

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

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,60. Сроки предоставления услуг соответствуют, утвержденным планам работы. Показатель планируется поддерживать на прежнем уровне, существенной корректировки не требуется.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,71.

Ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен. Рекомендации учреждению отсутствуют.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,32.

Персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,97.

Пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,17.

Этот показатель имеет наименьший процент удовлетворенности. По объективным причинам, материально – техническое обеспечение учреждения недостаточно для более комфортного предоставления услуг.

Рекомендации учреждению: запланировать мероприятия, направленные на улучшение показателя.

13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,56.

Пользователи услуг удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте учреждения и в группе «в Контакте».

Рекомендации учреждению отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,03.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. Учреждение уделяет большое внимание работе в данном направлении.

Рекомендации учреждению отсутствуют.

**II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения**  
Перечень информационных объектов представлен в таблице 2.

Таблица 2

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ) в баллах
1.1. (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
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

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{i,k}$ ) в баллах
	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

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 муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры железнодорожников» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

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



Г.В.Зиборов