**Информация**

**о проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры,**

**находящимися в ведении комитета по культуре**

**администрации города Невинномысска**

**за 2017 год**

В июне 2017 года на территории города Невинномысска была проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении следующихмуниципальных учреждений культуры:

- муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-Досуговый Центр «РОДИНА» города Невинномысска (далее - МБУК «КДЦ «РОДИНА»);

- муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры «Шерстяник» города Невинномысска (далее – МБУК «ДК «Шерстяник»).

Согласно приказаМинистерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Официальный сайт** |
| 1.  МБУК «КДЦ «РОДИНА» | <http://kdc-rodina.nevinsk.ru> |
| 2. МБУК «ДК «Шерстяник» | <http://dk-sherstyanik.nevinsk.ru> |

2) изучение мнений получателей услуг путём проведения анкетирования целевой группы - потребителей услуг учреждений культуры (личное формализованное интервью в учреждениях культуры). Выборочная совокупность: 394 респондентов в МБУК «КДЦ «РОДИНА»и 395респондентов в МБУК «ДК «Шерстяник» в возрасте от 18 лет и старше;

По итогам проведения оператором необходимых процедур по сбору, обобщению и анализу данных с учетом вышеизложенного представляем результаты независимой оценке качества оказания услуг по каждому из выше названных муниципальных учреждений культуры:

**МБУК «ДК «Шерстяник»**

Оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542*** | | ***Наименование информационного объекта*** | | ***Уровень поисковой доступности в баллах*** | ***МБУК "ДК "Шерстяник"*** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 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 | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности 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 | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 | 0 |
| ИТОГО: | | | | 20 | 16 |

Суммарная оценка информации, размещенной на официальном сайте МБУК «ДК «Шерстяник» составляет 16 баллов из 20 возможных.

Расчет интегрального значения показателей *МБУК «ДК «Шерстяник»*, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | | *Сумма баллов по каждому вопросу*  *(Σ mijp)* | | *Количество ответивших на вопрос*  *(p)* | *Средняя оценка по вопросу*  *(Σmijp)/p)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | | 15 | | 16 | 17=15/16 |
| *1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | | 1170 | 3192,5 | 395 | 8,1 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1897,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 125 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 290 | 2482,5 | 395 | 6,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1515 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 535 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 142,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | | 250 | 2362,5 | 395 | 6,0 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1305 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 635 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 172,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | | 840 | 2880 | 395 | 7,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1462,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 575 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | | 610 | 3007,5 | 395 | 7,6 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 2182,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 215 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 0 |
| Совершенно не удобно | 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 | 98 |  | 395 | 2,5 |
| нет | 0 | 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 | 126 |
| нет | 0 | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | 190 |
| нет | 0 | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | 314 |
| нет | 0 | 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 | 272 |
| нет | 0 | 0 |
| *7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 880 | 3032,5 | 395 | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1852,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | | 300 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | | 0 |
| *8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 610 | 2552,5 | 395 | 6,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 817,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | | 1125 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | | 0 |
| *9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 1060 | 3117,5 | 395 | 7,9 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1837,5 |
| Удовлетворительно | 5 | | 220 |
| Плохо | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 | | 0 |
| *10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 1420 | 3207,5 | 395 | 8,1 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1567,5 |
| Удовлетворительно | 5 | | 220 |
| Плохо | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 | | 0 |
| *11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | | 870 | 2960 | 395 | 7,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1657,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 430 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 300 | 2730 | 395 | 6,9 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 1830 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 595 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 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 | | 460 | 2657,5 | 345 | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 2107,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 90 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |
| *14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | | 640 | 3037,5 | 395 | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | | 2235 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | | 160 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | | 0 |

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений получателей услугМБУК «ДК «Шерстяник», равно 97,8баллам (из 140 возможных баллов).

**Сводные результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Невинномысска**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование организации культуры*** | ***Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*** | ***Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы*** | ***Итоговая оценка*** |
| 1 | 2 | 3 | 4=2+3 |
| *МБУК «ДК «Шерстяник»* | 97,8 | 16 | 113,8 |

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проведена в соответствии с критериями, утверждёнными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворённость качеством оказания услуг.

**Результаты, характеризующие оценку качества оказания услуг организациями культуры**

(приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»)

**МБУК «ДК «Шерстяник»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | ***МБУК «ДК «Шерстяник»*** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организации**  **(от 0 – 30 баллов)** | | **24,1** |
| 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» | от 0 до 10 баллов | 10,0 |
| 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» | от 0 до 10 баллов | 6,0 |
| 1.1. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | от 0 до 10 баллов | 8,1 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 – 50 баллов)** | | **29,7** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | от 0 до 10 баллов | 6,3 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | от 0 до 10 баллов | 6,0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | от 0 до 10 баллов | 7,3 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 10 баллов | 7,6 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | от 0 до 10 баллов | 2,5 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги (0 – 20 баллов)** | | **14,2** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | от 0 до 10 баллов | 7,7 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | от 0 до 10 баллов | 6,5 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации (0 – 20 баллов)** | | **16,0** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | 7,9 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | от 0 до 10 баллов | 8,1 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 – 40 баллов)** | | **29,8** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | от 0 до 10 баллов | 7,5 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | от 0 до 10 баллов | 6,9 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | от 0 до 10 баллов | 7,7 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | от 0 до 10 баллов | 7,7 |
| **ИТОГО (сумма всех критериев)** | | до 160,0 | **113,8** |

Результаты проведения независимой оценки направлены на:

- обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

- определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности его деятельности;

- своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.