



**Автономная некоммерческая образовательная организа-
ция
дополнительного профессионального образования
Академия образования взрослых «Альтернатива»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ В.П. Ларина
«30» ноября 2017 г.

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
о результатах оказания услуг по сбору, обобщению и анализу информации
о качестве оказания услуг организациями культуры,
расположенных на территории
Селивановского района Владимирской области**

Киров – Селивановский район Владимирской области

2017

№ п/п	СОДЕРЖАНИЕ	Стр.
1	Введение	3
2	Нормативно-правовое обеспечение оценки качества оказания услуг организациями культуры	5
3	Результаты анализа по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» на основании анализа официальных сайтов, выводы	6
3.1	Анализ показателя «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет», выводы	6
3.2	Анализ показателя «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет», выводы	9
4	Оценка потребителями качества оказания услуг организациями культуры, выводы	11
4.1	Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	11
4.2	Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»	13
4.3	Анализ показателей, характеризующих критерий «Время ожидания предоставления услуги»	16
4.4	Анализ показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»	17
4.5	Анализ показателей, характеризующий критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»	18
5	Расчет значений критериев	22
6	Заключение и общие рекомендации	23
7	Приложения	28
7.1	Приложение 1. Анкета № 1 (анкета оператора)	28
7.2	Приложение 2. Анкета № 2 (анкета респондента)	29
7.3	Приложение 3. Используемые сокращения	32

7.4	Приложение 4. Расчеты для размещения информации на официальном сайте МУ «Управление культуры, спорта и молодежной политики» администрации Селивановского района Владимирской области	33
-----	--	----

1. ВВЕДЕНИЕ

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОК ОУ ОК) осуществляется в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Настоящий аналитический отчет представлен АНОО ДПО Академией образования взрослых «Альтернатива», которая осуществила сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенных на территории Селивановского района Владимирской области.

Оценка качества оказания услуг организациями культуры производилась по следующим критериям:

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры;

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги;

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Объект НОК ОУ ОК – организации культуры, расположенные на территории Селивановского района Владимирской области.

Перечень организаций культуры, расположенных на территории Селивановского района Владимирской области

№ п/п	Наименование организации культуры		Сроки проведения НОК ОУ ОК
	Полное	Сокращенное	

1	Муниципальное учреждение культуры «Центральная библиотечная система Селивановского района»	МУК «ЦБС Селивановского района»	Ноябрь 2017 г.
2	Муниципальное учреждение культуры «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	Ноябрь 2017 г.
3	Муниципальное учреждение культуры «Районный историко-краеведческий музей»	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	Ноябрь 2017 г.

Цель НОК ОУ ОК - получение актуальной достоверной информации для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области.

Задачи НОК ОУ ОК:

1. Разработать методику и инструментарий для независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню);
2. Осуществить сбор и обобщение данных о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области, на основе разработанных методики и инструментария по заданным критериям и показателям;
3. Выполнить анализ и оценку фактических значений критериев и показателей, отражающих качество оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню);
4. Сформулировать предложения по повышению качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню).

Этапы выполнения работ:

Этап 1. Разработка методики и инструментария сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню).

Этап 2. Сбор и обобщение данных о качестве образовательной деятельности оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню).

Этап 3. Обработка и анализ информации, полученной в ходе сбора и обобщения информации о качестве оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню).

Выборочная совокупность исследования – 1313 потребителей услуг организаций культуры (согласно перечню).

Методы исследования.

В качестве основных методов получения эмпирической информации выступили анализ официальных сайтов организаций культуры и анкетный опрос респондентов.

Для успешного решения задач исследования было разработано 2 анкеты (Приложение 1, Приложение 2).

Сроки проведения НОК ОУ ОК: исследование было проведено с 11 сентября 2017 г. по 30 ноября 2017 г.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню), выполнена в соответствии с критериями и показателями, предусмотренными процедурой НОК ОУ ОК, на основании следующих нормативно-правовых и инструктивно-методических материалов:

- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 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»»;

- Приказ Минфина РФ от 22.07.2015 г. № 116н «О составе информации о результатах НОКОУ организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 20.11.2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- Приказ Министерства культуры РФ от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

и на основании Договора об оказании услуг от «25» сентября 2017 г. №1946.

3. РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ПО КРИТЕРИЮ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ» НА ОСНОВАНИИ АНАЛИЗА ОФИЦИАЛЬНЫХ САЙТОВ, ВЫВОДЫ

Сбор, обобщение и анализ информации по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» осуществлены в процессе изучения официальных сайтов организаций культуры, расположенными на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню) (3 организации).

Информация, размещенная на официальных сайтах, по данному критерию оценивалась по следующим показателям:

- наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет;
- наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

Показатель 3.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

В соответствии с Анкетой № 1 (Приложение 1) по данному показателю было выделено 5 позиций оценивания:

1. Полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.
2. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях).
3. Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах).
4. Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты.
5. Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Выражение оценки в баллах осуществлялось следующим образом:

«да» – 2 балла, «частично» – 1 балл, «нет» – 0 баллов.

Выводы

1. Оценка по позиции «Полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	1	-

2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

На официальном сайте МУК «ЦБС Селивановского района» не найдена схема проезда.

2. Оценка по позиции «Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	1	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

На официальном сайте МУК «ЦБС Селивановского района» не найдена дата создания организации культуры.

3. Оценка по позиции «Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	1	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

На официальном сайте МУК «ЦБС Селивановского района» не найдены дата создания организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах.

На официальном сайте МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга» не найдена копия свидетельства о государственной регистрации.

4. Оценка по позиции «Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Ча- стично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	2	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

5. Оценка по позиции «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Ча- стично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	2	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

6. Итоговая оценка по показателю «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет».

№ п/п	Наименование организации	Сумма баллов по позициям 1-5	
		Макс.	Факт.
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	10	7
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	10	10
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	10	10

Показатель 3.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет.

В соответствии с Анкетой № 1 (Приложение 1) по данному показателю было выделено 7 позиций оценивания:

1. Сведения о видах предоставляемых услуг.

2. Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.

3. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

4. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

5. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Информация о планируемых мероприятиях.

7. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Выражение оценки в баллах осуществлялось следующим образом:

по позициям 1, 6, 7: «да» – 2 балла, «частично» – 1 балл, «нет» – 0 баллов;

по позициям 2, 3, 4, 5: «да» – 1 балл, «частично» – 0,5 балла, «нет» – 0 баллов.

Выводы

1. Оценка по позиции «Сведения о видах предоставляемых услуг».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	1	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

На официальном сайте МУК «ЦБС Селивановского района» сведения о видах предоставляемых услуг размещены в форме, неудобной для пользователей (в виде Стандарта качества).

2. Оценка по позиции «Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	1	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	1	-	-

3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	1	-	-
---	---	---	---	---

3. Оценка по позиции «Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	1	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	1	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	1	-	-

4. Оценка по позиции «Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	-	0
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	-	-	0
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	1	-	-

На официальных сайтах МУК «ЦБС Селивановского района» и МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга» не обнаружена информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

5. Оценка по позиции «Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	-	-	0
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	-	-	0

3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	-	-	0
---	---	---	---	---

Примечание:

Обследуемые организации культуры не занимаются деятельностью, на осуществление которой требуется лицензия.

6. Оценка по позиции «Информация о планируемых мероприятиях».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	2	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

7. Оценка по позиции «Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения».

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов		
		Да	Частично	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	2	-	-
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	2	-	-
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	-	-

8. Итоговая оценка по показателю «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет».

№ п/п	Наименование организации	Сумма баллов по позициям 1-7	
		Макс.	Факт.
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	10	7
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	10	8
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	10	9

4. ОЦЕНКА ГРАЖДАНАМИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

4.1. Анализ показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, оценивались по показателю доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации.

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- неудовлетворительно, совершенно не устраивает;
- плохо, много недостатков;
- удовлетворительно, но со значительными недостатками;
- в целом хорошо,
- отлично, все устраивает.

Выводы

1. Ответы респондентов в разрезе открытости и доступности информации об организации культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	60	256	192	76
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	8	142	180	98
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	10	98	177	16

4.2. Анализ показателей, характеризующих критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

Комфортность условий, в которых оказываются услуги организациями культуры, оценивалась по следующим показателям:

1. Комфортность условий пребывания в организации культуры;
2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения;
3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
4. Удобство графика работы организации культуры;
5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

4.2.1. Показатель «Комфортность условий пребывания в организации культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы

1. Ответы респондентов в разрезе комфортности условий пребывания в организации культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	92	436	56
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	87	289	52
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	79	174	48

4.2.2. Показатель «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе оценки наличия дополнительных услуг и доступности их получения выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	15	115	352	102
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	32	89	220	87
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	18	36	165	82

4.2.3. Показатель «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе оценки удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) выглядят следующим образом:

		Количество баллов
--	--	--------------------------

№ п/п	Наименование организации	Не	Пл	Уд	Хо	От
		удо вл етв ор ит ел ьн о	охо	дов лет во ри тел ьн о	ро шо	лич но
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	48	165	271	100
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	64	124	153	87
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	50	107	62	82

4.2.4. Показатель «Удобство графика работы организации культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, очень удобно;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- совершенно неудобно.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе удобства графика работы организации культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Со ве рш ен но неу до бно	Пл охо	Уд дов лет во ри тел ьн о	Хо ро шо	От лич но
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	36	84	362	82	20
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	28	64	251	73	12
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	22	52	97	102	28

4.2.5. Показатель «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья».

4.2.5.1. «Наличие возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- да;
- нет.

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов	
		Да	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	3	581
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	1	427
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	2	298

4.2.5.2. «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.)».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- да;
- нет.

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов	
		Да	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	4	580
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	428
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	1	300

4.2.5.3. «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения инвалидов по территории организации».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- да;
- нет.

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов	
		Да	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	345	239
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	23	405
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	45	256

4.2.5.4. «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- да;
- нет.

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов	
		Да	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	302	282
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	184	244
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	111	190

4.2.5.5. «Наличие информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков)»

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- да;
- нет.

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов	
		Да	Нет
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	64	520
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	56	372
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	24	277

4.3. Анализ показателей, характеризующих критерий «Время ожидания предоставления услуги».

Время ожидания предоставления услуги оценивалась по следующим показателям:

- соблюдение режима работы организации культуры;
- соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

4.3.1. Показатель «Соблюдение режима работы организации культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много нарушений;
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе соблюдения режима работы организации культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	14	78	368	124
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	6	129	206	87
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	6	20	199	76

4.3.2. Показатель «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много нарушений;
- неудовлетворительно, совершенно не соблюдается.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе соблюдения установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	8	54	396	126
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	3	43	300	82
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	2	20	201	78

4.4. Анализ показателей, характеризующих критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры».

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры оценивалась по следующим показателям:

- доброжелательность и вежливость персонала организации культуры;
- компетентность персонала организации культуры.

4.4.1. Показатель «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно;
- плохо;
- неудовлетворительно.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе доброжелательности и вежливости персонала организации культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	16	344	224
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	12	278	138
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	9	157	135

4.4.2. Показатель «Компетентность персонала организации культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно;
- плохо;
- неудовлетворительно.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе компетентности персонала организации культуры выглядят следующим образом:

	Количество баллов
--	-------------------

№ п/п	Наименование организации	Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	18	340	226
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	11	292	125
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	10	167	124

4.5. Анализ показателей, характеризующих критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

Удовлетворенность качеством оказания услуг оценивалась по следующим показателям:

- общая удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры;
- удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры;
- удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»;
- удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организаций культуры.

4.5.1. Показатель «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе общей удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	43	416	125
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	41	279	108
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	38	167	96

4.5.2. Показатель «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе общей удовлетворенности материально-техническим оборудованием организациями культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	68	418	98
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	56	300	72
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	44	190	67

4.5.3. Показатель «Качество и полнота информации о деятельности организации, размещенной на ее сайте».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;
- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе общей удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Неудовлетворительно	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	156	356	72
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	104	279	45
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	86	177	38

4.5.4. Показатель «Качество и содержание полиграфических материалов организации».

В соответствии с Анкетой № 2 (Приложение 7.2) для оценки по данному показателю респонденты выбирали один из вариантов ответов:

- отлично, все устраивает;
- в целом хорошо;
- удовлетворительно, незначительные недостатки;
- плохо, много недостатков;

- неудовлетворительно, совершенно не устраивает.

Выводы:

1. Ответы респондентов в разрезе качества и содержания полиграфических материалов организации выглядят следующим образом:

№ п/п	Наименование организации	Количество баллов				
		Не удо вл етв ор ит ель но	Пл охо	Уд ов лет во ри тел ьн о	Хо ро шо	От ли чн о
1	МУК «ЦБС Селивановского района»	0	0	53	486	45
2	МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга»	0	0	38	355	35
3	МУК «Районный историко-краеведческий музей»	0	0	29	229	43

5. РАСЧЕТ ЗНАЧЕНИЙ КРИТЕРИЕВ

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала 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 организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Сбор информации проводился на основании анализа официальных сайтов обследованных организаций культуры, а также данных анкет оператора и респондента (см. Приложения).

В результате обработки результатов анкет оператора и респондентов получены следующие результаты:

- значение интегрального показателя МУК «ЦБС Селивановского района» - 110,43 балла (из 160 возможных);
- значение интегрального показателя МБУК «Селивановский районный Центр культуры и досуга» - 113,13 балла (из 160 возможных);
- значение интегрального показателя МУК «Районный историко-краеведческий музей» - 116,37 балла (из 160 возможных).

Расчеты для размещения на официальном сайте Управления представлены в п. 7.4. (Приложение 4).

6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Настоящий аналитический отчет содержит достоверную информацию, которая может послужить основой для принятия и реализации своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества оказания услуг обследуемыми организациями культуры.

Выводы:

1. Основные сведения, размещенные на официальных сайтах обследованных организаций культуры, расположенных на территории Селивановского района Владимирской области (согласно перечню), достаточны.
2. Количество респондентов, принявших участие в анкетировании, достаточно.

Рекомендации по повышению качества оказания услуг:

1. Довести результаты аналитического отчета до руководителей обследованных организаций культуры;

2. Скорректировать содержание информации на сайтах организаций культуры, сделать более удобным ее поиск;

3. Внести изменения в деятельность организаций культуры с учетом выводов по каждому критерию и показателю;

4. Особое внимание уделить созданию мер по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч.:

- обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т.ч. с использованием кресла-коляски;

- 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.);

- наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

- компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;

- 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).

5. При необходимости провести повторную оценку (самооценку) качества оказания услуг обследованными организациями культуры.

7. ПРИЛОЖЕНИЯ

7.1. Приложение 1.

Анкета оператора

№ п/п	Вопросы анкеты	Варианты ответа / количество баллов
1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Сумма баллов 1.1-1.5 (максимум 10 баллов)
1.1.	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
1.2.	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
1.3.	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
1.4.	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
1.5.	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	Сумма баллов 2.1-2.7 (максимум 10 баллов)
2.1	<i>сведения о видах предоставляемых услуг</i>	
2.2	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Да / 2 балла Нет / 0 баллов

2.3	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Да / 1 балл Нет / 0 баллов
2.4	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Да / 1 балл Нет / 0 баллов
2.5	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Да / 1 балл Нет / 0 баллов
2.6	информация о планируемых мероприятиях	Да / 2 балла Нет / 0 баллов
2.7	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Да / 2 балла Нет / 0 баллов

7.1. Приложение 2.

Анкета респондента

№ п/п	Вопросы анкеты	Варианты ответа / количество баллов
1.	Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на стендах и вывесках на территории организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
2.	Оцените комфортность условий пребывания в организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0

3.	Как Вы оцениваете дополнительные услуги, предоставляемые организацией и доступность их получения	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
4.	Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
5.	Насколько в целом Вас устраивает график работы организации	Отлично, очень удобно / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Совершенно неудобно / 0
6.	Укажите, пожалуйста, какие меры по обеспечению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, реализованы в организации	Сумма п. 6.1.- 6.5
6.1.	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 Нет / 0
6.2.	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 Нет / 0

6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Да / 2 Нет / 0
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Да / 2 Нет / 0
6.5.	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)	Да / 2 Нет / 0
7.	Оцените соблюдение режима работы организацией	Сумма 7.1.-7.7.
7.1.	Оцените соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные нарушения / 5 Плохо, много нарушений / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается / 0
7.2.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость персонала организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно / 5 Плохо / 2.5 Неудовлетворительно / 0
7.3.	Как Вы оцениваете компетентность персонала организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно / 5 Плохо / 2.5 Неудовлетворительно / 0

7.4.	Н а с к о л ь к о в ц е л о м В ы удовлетворены качеством оказания услуг организацией	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
7.5.	Оцените материально-техническое обеспечение организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
7.6.	Оцените качество и полноту информации о деятельности организации, размещенную на официальном сайте организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0
7.7.	Оцените качество и содержание полиграфических материалов организации	Отлично, все устраивает / 10 В целом хорошо / 7.5 Удовлетворительно, незначительные недостатки / 5 Плохо, много недостатков / 2.5 Неудовлетворительно, совершенно не устраивает / 0

7.3. Приложение 3.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

№ п/ п	Используемое сокращение	Полная формулировка
1	МУ «Управление культуры, спорта и молодежной полити- ки»	Муниципальное учреждение «Управление куль- туры, спорта и молодежной политики» админи- страции Селивановского района Владимирской области
2	НОК ОУ ОК	Независимая оценка качества оказания услуг ор- ганизациями культуры

3	Оценка	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры
4	ОК	Организация культуры
5	Услуга	Услуга по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры

7.4. Приложение 4.

Расчеты для размещения информации на официальном сайте МУ «Управление культуры, спорта и молодежной политики» администрации Селивановского района Владимирской области (см. доп. файл)