**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**по итогам проведения независимой оценки**

**муниципального казенного учреждения**

**Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания**

**в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проводилась в муниципальном казенном учреждении **Ревякинский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания**

с целью:

- выявления мнения пользователей о качестве услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями;

- определения эффективности работы централизованной клубной системы;

- создания условий для мотивации сотрудников на предоставление более качественных услуг;

- обеспечения пользователей возможностью получения достоверной информации о предоставляемых услугах, в т.ч. в электронной форме.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 131 балл из 160 возможных, в том числе 113 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг и 18 баллов из 20 – оценка качества и полноты информации, размещенных на официальном сайте учреждения.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

В анкетировании приняли участие 150 респондентов в следующих возрастных категориях:

до 25-ти лет - 37 человека (24,7 %)

26-40 лет - 62 человека (41,3 %)

41-60 лет - 33 человека (22,0 %)

старше 60 лет - 18 человека (12,0%)

При изучении мнения использовались следующие каналы информационных услуг: личный опрос, опрос по телефону.

*Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых в МКУ РЦКД и БО представлены в таблице 1.*

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* ***(указывается количество человек)*** | | | | *Сумма баллов по каждому вопросу* | | *Количество ответивших на вопрос* | *Средняя оценка по вопросу* |
| *до25* | *26-40* | *41-60* | *ст.60* | *(Σ mijp)* | | *(p)* | *(Σmijp)/p)* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 15 | | 16 | 17=15/16 |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | 22 | 31 | 16 | 10 | 790 | 1297,5 | 150 | 8,65 |
| В целом хорошо | 7,5 | 14 | 30 | 12 | 6 | 465 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 1 | 5 | 1 | 40 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  | 1 | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 16 | 19 | 8 | 8 | 510 | 1079,5 | 150 | 7,1966667 |
| В целом хорошо | 7,5 | 12 | 20 | 11 | 4 | 352,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 16 | 10 | 3 | 180 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 6 | 4 | 2 | 35 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  | 1 |  | 1 | 2 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | 13 | 21 | 11 | 10 | 550 | 1207,5 | 150 | 8,05 |
| В целом хорошо | 7,5 | 20 | 33 | 19 | 6 | 585 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 65 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  | 2 |  | 1 | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | 3 | 10 | 7 | 14 | 340 | 940,5 | 150 | 6,27 |
| В целом хорошо | 7,5 | 7 | 13 | 13 | 2 | 262,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 18 | 27 | 10 | 1 | 280 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 9 | 10 | 2 | 1 | 55 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  | 2 | 1 |  | 3 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | 26 | 48 | 28 | 17 | 1190 | 1422,5 | 150 | 9,4833333 |
| В целом хорошо | 7,5 | 11 | 14 | 5 | 1 | 232,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Совершенно не удобно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j6* | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да (2) |  |  |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да (2) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да (2) |  |  |  |  | 0 |
| 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) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 29 | 48 | 29 | 17 | 1230 | 1432,5 | 150 | 9,55 |
| В целом хорошо | 7,5 | 8 | 14 | 4 | 1 | 202,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 22 | 37 | 18 | 15 | 920 | 1355 | 150 | 9,0333333 |
| В целом хорошо | 7,5 | 15 | 25 | 15 | 3 | 435 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 34 | 60 | 31 | 18 | 1430 | 1482,5 | 150 | 9,8833333 |
| В целом хорошо | 7,5 | 3 | 2 | 2 |  | 52,5 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 30 | 58 | 29 | 18 | 1350 | 1462,5 | 150 | 9,75 |
| В целом хорошо | 7,5 | 7 | 4 | 4 |  | 112,5 |
| Удовлетворительно | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | 31 | 53 | 29 | 17 | 1300 | 1450 | 150 | 9,6666667 |
| В целом хорошо | 7,5 | 6 | 9 | 4 | 1 | 150 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |  |  |  |  | 0 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 21 | 38 | 21 | 17 | 970 | 1275 | 150 | 8,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | 13 | 10 | 8 | 1 | 240 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 3 | 6 | 4 |  | 65 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j13* | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 | 18 | 32 | 17 | 15 | 820 | 1295 | 150 | 8,6333333 |
| В целом хорошо | 7,5 | 12 | 25 | 14 | 3 | 405 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 5 | 2 |  | 70 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 26 | 39 | 22 | 18 | 1050 | 1347,5 | 150 | 8,9833333 |
| В целом хорошо | 7,5 | 10 | 17 | 2 |  | 217,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 6 | 9 |  | 80 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, равно 113,6 баллов, средний бал по показателям анкеты – 8,1.

**Описание критериев показателей по результатам анкетирования**

**получателей услуг**

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: информация о деятельности учреждения, размещённая на территории организации доступна для всех пользователей в полном объёме. Это Устав учреждения, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о государственной регистрации, должностные инструкции работников центра, режим работы, расписание кружков, сводный перспективный план мероприятий, ежемесячные планы мероприятий.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: установить дополнительный информационный стенд для размещения информации о деятельности учреждения.

**2.Комфортность условий пребывания в организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7

Причины результата показателя: Улучшение данного показателя может способствовать проведению ремонта кровли здания.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: повторный ремонт кровли и косметический ремонт в здании МКУ РЦКД и БО Оборудование санитарно-гигиенической зоны в соответствии с современными требованиями

**3.Дополнительные услуги и доступность их получения.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8

Причины результата показателя Причины результата показателя: дополнительные услуги предусмотренные в перечне видов услуг учреждения (согласно Устава учреждения: аренда, выполнение социальных заказов и т.д.), предоставляются и доступны по желанию жителей, но, в следствии открытия на территории поселения частных кафе, ночных баров, основная часть населения предпочитает ночные заведения.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: Расширение перечня дополнительных услуг для посетителей, организация выезда с концертными программами и детскими утренниками в отдаленные населенные пункты, не имеющие стационарного учреждения культуры, создание условий в помещениях культуры для сдачи в аренду для населения помещений учреждений культуры для предоставления дополнительных услуг (банкеты, семейные вечера отдыха).

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 6

Причины результата показателя: в настоящее время нет технической возможности для подключения к сети Интернет. Не смотря на это, учреждение имеет свои страницы в социальных сетях, таких как «Твиттер», «Одноклассники», «В контакте» и свой сайт.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: Совместно с администрацией МО Ревякинское решить вопрос по оснащению учреждения культуры компьютерной техникой с подключением к сети Интернет. Планируется продолжить работу по своевременному размещению и обновлению информации на сайте учреждения и на страницах социальных сетей, размещение на сайте учреждения ссылок на информационные системы в сфере управления культуры, в том числе модуль «Оценка учреждений» на сайте «Открытый регион» (<https://or71.ru/primi_uchastie/rating_new/>) и др.

**5. Удобство графика работы организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: в целом, график работы, заявленный учреждением культуры, удобен посетителям.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: данный показатель корректировки не требует.

**6. Доступность услуг для инвалидов.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 0

Причины результата показателя: в данном опросе люди с ограниченными возможностями не принимали участие.

Здание МКУ РЦКД и БО построено в 1965 году в соответствии с условиями нормативно-технического регулирования времен проектирования зданий - санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников. Все дверные проемы помещений имеют достаточную, для проезда инвалидов – колясочников, ширину, лестница на второй этаж пандусами не оборудована.

Культурно-массовые мероприятия проводятся учреждением на общедоступных площадках.

Все недостатки технической оснащенности зданий, компенсируются организацией работы персонала. Персонал учреждения всегда готов оказать необходимую помощь посетителям, включая людей с ограниченными возможностями.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:

1) Организация и проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшения качества обслуживания различных категорий посетителей, включая маломобильные группы по территории учреждения;

**7. Соблюдение режима работы организацией культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: учреждение предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: данный показатель не требует корректировки.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: данный показатель планируется поддерживать на прежнем уровне.

**9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10

Причины результата показателя: ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: данный показатель не требует корректировки.

**10. Компетентность персонала организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10

Причины результата показателя: персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: регулярное проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшений качества обслуживания населения.

**11. Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10

Причины результата показателя: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: данный показатель корректировки не требует.

**12. Удовлетворённость материально- техническим обеспечением организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8

Причины результата показателя: материально – техническое обеспечение учреждения имеет данную оценку пользователей услуг по причине того, что в организации протекает кровля, зрительный зал закрыт по техническим причинам.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: приобретение и смена старого оборудования и инвентаря.

**13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: информация о деятельности организации на официальном сайте в сети Интернет размещена не в полном объёме.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: обеспечение полноты и актуальности информации о работе учреждения на официальном сайте МКУ РЦКД и БО в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России   
№ 277 от 20.02.2015.

**14. Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9

Причины результата показателя: пользователи не предъявляют высоких требований к печатному материалу, оценивая исключительно содержание изготавливаемых афиш и рекламных листовок;

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: при дополнительном материальном обеспечении и приобретении специальной техники возможен выпуск ассортимента полиграфических материалов, отличающихся внешней привлекательностью.

**ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ**

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*) | | Наименование информационного объекта (*k*) | | Уровень поисковой доступности (*,)*в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.(*s1*) | 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(*s2*) | 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 | 0 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 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 |

18 баллов из 20 возможных.

Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги на сайте учреждения не отражен, т.к. МКУ РЦКД и БО не оказывает платных услуг населению.

Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации на сайте учреждения отсутствуют ввиду того, что МКУ РЦКД и БО не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, т.к. МКУ РЦКД и БО не участвует в программах государственного задания.

**Председатель**

**Общественного совета Бородин Е.М.**

**Муниципального образования**

**Ясногорский район**