

**Результаты оценки качества оказания услуг  
Муниципального казенного учреждения культуры  
«Теляковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»  
в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципального казенного учреждения культуры МКУК «Теляковский СЦКД и БО» проводилась в соответствии с Федеральным законом №256-ФЗ от 21.04.2014г.

Цели проведения:

- Получить объективную картину качества работы МКУК «Теляковский СЦКД и БО» и оказания услуг.
- Выявить степень удовлетворенности посетителей работой МКУК «Теляковский СЦКД и БО»
- Сделать соответствующие выводы и, если требуется, провести корректировку работы учреждений культуры.

В анкетировании приняли участие 150 пользователей услугами культуры МКУК «Теляковский СЦКД и БО» в возрасте до 25 лет, от 26 лет и старше 60 лет.

Возрастные категории респондентов распределены следующим образом:

До 25 лет – 49 чел. - 32,67%

26 – 40 лет – 37 чел. – 24,67%

41 – 60 лет - 39 чел.- 26%

Старше 60 лет – 25 чел. – 16,66%.

Посетителям МКУК «Теляковский СЦКД и БО» было предложено ответить на 14 вопросов. Анкеты заполнялись во время посещения учреждений культуры МКУК «Теляковский СЦКД и БО» в письменной форме, личном опросе.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 124,9 из 160 возможных, в том числе 105,9 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 16 баллов из 20 возможных – оценка дашных, размещенных на официальном сайте учреждения.

**I. Результаты анкетирования получателей услуг.**

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МКУК «Теляковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответов на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				$(\sum m_{ijp})$	$(p)$		
1	2	3	4	15	16	17=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на	Отлично, все устраивает	10	760	1297,5	150	8,7
		В целом хорошо	7,5	502,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	35			
		Плохо, много	2,5	0			

	территории организации	недостатков					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	700	1237,5	150	8,3
		В целом хорошо	7,5	435			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	95			
		Плохо, много недостатков	2,5	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	540	1147,5	150	7,7
		В целом хорошо	7,5	412,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	185			
		Плохо, много недостатков	2,5	10			
		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	150	895	150	6,0
		В целом хорошо	7,5	345			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	365			
		Плохо, много недостатков	2,5	35			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	570	1242,5	150	8,3
		В целом хорошо	7,5	630			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		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)	30	90	150	0,6
			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)	30			
			нет (0)	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да (2)	30			
			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	900	1337,5	150	8,9
		В целом хорошо	7,5	427,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	10			
		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	990	1322,5	150	8,8
		В целом хорошо	7,5	322,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	10			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	1010	1365	150	9,1
		В целом хорошо	7,5	330			
		Удовлетворительно	5	25			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	1110	1387,5	150	9,3
		В целом хорошо	7,5	247,5			
		Удовлетворительно	5	30			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	600	1230	150	8,2
		В целом хорошо	7,5	540			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	90			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	200	990	150	6,6
		В целом хорошо	7,5	517,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	240			
		Плохо, много недостатков	2,5	32,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации	Отлично, все устраивает	10	390	1157,5	150	7,7
		В целом хорошо	7,5	667,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	95			

	культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Плохо, много недостатков	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j1 4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	620	1185	150	7,9
		В целом хорошо	7,5	435			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	120			
		Плохо, много недостатков	2,5	10			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			

ИТОГО: 105,9 баллов

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, равно 105,9 баллам.

### Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

#### 1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на их территории.

По данному показателю фактический балл составляет – 8,7 из максимальных 10 баллов.

Данный балл показал достаточно хороший уровень работы учреждения и доступности всем категориям населения. На базе учреждения работают различные клубные формирования, мероприятия проводятся в разнообразных формах. Информация о работе учреждений культуры и анонсах мероприятий предоставляется через афиши, социальные сети, на официальном сайте учреждения. Информация о деятельности (расписание работы клубных формирований, план работы) размещена в учреждении культуры на специальных стендах. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых деревнях, и по объективным причинам, не имеющих доступа к сети Интернет.

Для улучшения обеспечения населения информацией о работе учреждения планируется размещать, как можно больше рекламы в СМИ, социальных сетях, мобильные устройства через СМС сообщения.

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

По данному показателю фактический балл составляет – 8,3 из максимальных 10 баллов.

Комфортность условий пребывания в учреждении культуры удовлетворительная с незначительными недостатками. Учреждение содержится в чистоте и порядке. Так как площадь учреждения небольшая, расписание работы клубных формирований составлено с учетом удобства для участников.

Для улучшения комфортности пребывания в учреждении культуры следует проводить косметический ремонт в филиалах.

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

По данному показателю фактический балл – 7,7 из максимальных 10 баллов.

Дополнительные услуги, в МКУК «Теляковский СЦКД и БО» предоставляются и доступны по требованию посетителей. Платных услуг учреждение не оказывает. Невысокий балл показал, что для предоставления дополнительных услуг необходимо проводить работу по улучшению материально-технической базы.

Планируется расширить спектр дополнительных услуг:

- организация и проведение корпоративных мероприятий: юбилейные торжества предприятий, дни рождения, новогодние вечера, праздничные поздравления, дни отдыха родителей с детьми и многое другое. Формат мероприятия по желанию заказчика;
- предоставление услуг ксерокопирования.

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

По данному показателю фактический балл – 6,0 из максимальных 10 баллов. В МКУК «Теляковский СЦКД и БО» отсутствует прямой доступ к сети «Интернет», из-за чего фактический балл значительно занижен. Имеется страница в «Контакте», «Твитере», группа в «Одноклассниках». Работа с социальными сетями проводится с применением usb-модема. Вся информация о работе учреждений выкладывается оперативно и своевременно.

Для повышения удобства пользования электронными сервисами необходимо провести «Интернет» в учреждение и проводить дальнейшую работу по улучшению и удобству пользования электронными сервисами учреждения культуры.

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

По данному показателю фактический балл – 8,3 из максимальных 10 баллов. Режим работы учреждений культуры в целом удобен для всех посетителей. Участники клубных формирований удовлетворены расписанием работы кружков. Небольшое снижение фактического бала показало, что в некоторых филиалах необходимо скорректировать расписание работы учреждения на летний период, для удобства посещения получателей услуг.

#### **6. Доступность услуг для инвалидов.**

По данному показателю фактический балл – 0,6 из максимальных 10 баллов. МКУК «Теляковский СЦКД и БО» частично доступен для посещения инвалидов, так как здания старые и требуют проведения ремонтных работ и работ по приобретению и оснащению техническими средствами. При помощи сопровождающих лиц, люди с ограниченными возможностями могут посещать наши учреждения, персонал всегда готов оказать услуги по их сопровождению.

Учреждению предлагается дополнительно разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам, предоставляемым учреждением.

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

По данному показателю фактический балл – 8,9 из максимальных 10 баллов. Режим работы учреждений культуры и клубных формирований соблюдается и соответствует потребностям получателей услуг разного возраста. Если в этом плане требуются соответствующие корректировки, то они согласовываются с посетителями.

Данный показатель не требует каких – либо изменений.

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

По данному показателю фактический балл – 8,8 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что потребители устраивают сроки предоставления услуг, и соответствуют утвержденным планам работы. Небольшое снижение балла показало недовольство в том, что учреждение не работает после 23:00.

Работу планируется проводить без изменений.

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

По данному показателю фактический балл – 9,1 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Персонал МКУК «Теляковский СЦКД и БО» доброжелателен, отзывчив, внимателен, вежлив. Сотрудники приняли и соблюдают кодекс этики и служебного поведения, в работе с посетителями пользуются его положением.

Данный показатель не требует применения каких-либо дополнительных мероприятий.

#### **10. Компетентность персонала организации культуры.**

По данному показателю фактический балл – 9,3 из максимальных 10 баллов.

Пользователи МКУК «Теляковский СЦКД И БО» высоко оценили компетентность персонала. Сотрудники учреждения культуры хорошо осведомлены о графике работы кружков, о плане мероприятий (место и время проведения), о каких – либо изменениях в расписании, проинформированы и в любой момент предоставят любую информацию о работе.

Мероприятия по улучшению данного показателя учреждение проводить не планирует.

#### **11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.**

По данному показателю фактический балл – 8,2 из максимальных 10 баллов.

Пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг. Современные условия в оказании качества услуг требуют применения небольших изменений в формах и методах работы, совершенствуя качество предоставляемых услуг.

В целях повышения качества проведения мероприятий учреждение постоянно участвует в проведении областных методических семинарах.

В дальнейшем планируется более широко применять в работе учреждения инновационные формы проведения мероприятий.

#### **12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.**

По данному показателю фактический балл – 6,6 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал значительное снижение балла. Многие опрошенные считают, что необходимо обновить сценические костюмы, игровые атрибуты, музыкальную аппаратуру, приобрести компьютерное оборудование. В отдельных филиалах эстетическое оформление сцены и зала, косметический ремонт.

Для улучшения качества предоставления услуг учреждениям требуется дополнительное материально – техническое обеспечение. В этом плане планируется проводить работу с привлечением спонсоров и средств местного бюджета.

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

По данному показателю фактический балл – 7,7 из максимальных 10 баллов.

Опрос по удовлетворенности качеством и полнотой информации показал, что в полном объеме размещена информация о работе учреждений на официальном сайте. А также информация о проведении мероприятий размещаются в «Твиттере» и «Контакте». Снижен балл за счёт слишком поздней регистрации в социальных сетях.

В дальнейшем информационная работа будет постоянно проводится в социальных сетях и официальном сайте. Планируется активизировать работу в «Одноклассниках».

#### 14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

По данному показателю фактический балл – 7,9 из максимальных 10 баллов.

В основном пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов. Небольшое число опрошенных отметили некоторые недостатки. Из этого следует сделать вывод и улучшить качество содержания и иллюстрированности афиш и других материалов.

### II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения Перечень информационных объектов

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 ( $Z_{iks}$ ) 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	0
		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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0



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

ИТОГО: 16 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 МКУК «Теляковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Информация «Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления», «Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги» не размещена на сайте учреждения, так как МКУК «Теляковский сельский центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» не оказывает платных услуг.

Председатель  
общественного совета  
МО Ясногорский район



Е.М. Бородин

04.07.2017г.