Приложение №16

к протоколу № 3 от 26 сентября 2017 года

**Отчёт по итогам**

**проведения независимой оценки качества оказания услуг МУК «Культурно-досуговый центр Среднечубуркского с/п »**

18 сентября 2017 года состоялось посещение МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» членами Общественного совета при управлении культуры администрации Кущевского района по проведению независимой оценки качества работы.

Результат проведения независимой оценки качества работы МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»:

- формирование рейтинга работы учреждения;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждением культуры проводился по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения (учредителя) в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (анкетирование посетителей).

Максимальный итоговый балл - 160.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждением культуры проводилась по таким общим критериям, как:

* открытость и доступность информации об учреждении культуры;
* комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* время ожидания предоставления услуги;
* доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг.
1. ***Изучение мнения получателей услуг***

Изучение мнений получателей услуг осуществлялось путем письменного анкетирования. Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Количество анкет от учреждения определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Количество анкет** |
| **Малые организации культуры** (количество получателей услуг в год менее 12000),количество анкет не менее 150 в год) |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | 150 |

Параметры выборки (по полу, по возрасту, образованию):

**Гендерный признак:**

Муж. – 69 чел.(46 %)

Жен. – 81 чел.(54 %)

**Возрастной ценз:**

До 20 лет. – 9 чел.(6 %)

20-29 лет. – 8 чел.(5,4 %)

30-39 лет . – 26 чел.(17.3 %)

40-49 лет. – 54 чел.(36 %)

50-59 лет. – 38 чел.(25,3 %)

старше 60 . –15 чел.(10 %)

**Образование:**

Неполное среднее. – 30 чел.(20 %)

Среднее – 48 чел.(32 %)

Среднее специальное – 48 чел.(32 %)

Высшее, незаконченное высшее –24 чел.(16 %)

Общий объём выборки составил 150 человек.

**Обработка и анализ полученных результатов**

Письменное анкетирование проводилось в учреждении с 18 по 23 сентября 2017 года.

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет.

Методика расчета показателей  независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов.  При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов).

Максимальный итоговый балл - 140.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы** |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | 108,2 |

**Оценка уровня удовлетворённости качеством оказания услуг МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Сумма баллов по каждому вопросу**(Σ mijp)**Количество ответивших получателей* | *Средняя оценка по вопросу**(Σmijp)/p)* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 7=5/6 |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | 77/770 | 1303 | 8,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | 67/503 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 6/30 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 62/620 | 1250 | 8,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | 76/570 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 12/60 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | 46/460 | 1198 | 8,1 |
| В целом хорошо | 7,5 | 87/663 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 17/85 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| 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 | 47/470 | 1148 | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | 66/495 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 36/180 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 1/2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | 60/600 | 1255 | 8,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | 82/615 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 8/40 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| Совершенно не удобно |  |  |
| *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 |  | 2 | 15/30 | 166 | 1 |
| нет | 0 | 0/135 |
| 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 | 12/24 |
| нет | 0 | 138/0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 | 30/60 |
| нет | 0 | 120/0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 | 26/52 |
| нет | 0 | 124/0 |
| 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 | 0/0 |
| нет | 0 | 0/0 |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 54/540 | 1255 | 8,4 |
| В целом хорошо | 7,5 | 94/705 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 2/10 |
| Плохо, много нарушений | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 58/580 | 1253 | 8,4 |
| В целом хорошо | 7,5 | 85/638 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 7/35 |
| Плохо, много нарушений | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 128/1280 | 1445 | 9,6 |
| В целом хорошо | 7,5 | 22/165 |
| Удовлетворительно | 0 | 0 |
| Плохо | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 89/890 | 1338 | 8,9 |
| В целом хорошо | 7,5 | 57/428 |
| Удовлетворительно | 5 | 4/20 |
| Плохо | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | 58/580 | 1263 | 8,4 |
| В целом хорошо | 7,5 | 89/668 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 3/15 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 41/410 | 1175 | 7,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | 88/660 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 21/105 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 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 | 22/220 | 1103 | 7,4 |
| В целом хорошо | 7,5 | 97/728 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 31/155 |
| Плохо, много недостатков | 0 | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 8/80 | 1076 | 7,2 |
| В целом хорошо | 7,5 | 115/863 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 26/130 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 1/2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 |

**II.Наличие информации на официальном сайте организации культуры**

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась 23 сентября 2017 года. На официальном сайте учреждения **МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» (**<http://kdc-chuburki.ru/index.php>**)** размещена информация об учреждении.

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**

| 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.(*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 | 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 |
| 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 | - |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | - |
| 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 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

 **Методика расчета** **показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг

- уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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. |
| МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | 108,2 | 18,0 | 126,2 |

**III.Рейтинг**

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайте).

**Рейтинг**

**МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

**по результатам независимой оценки открытости и доступности информации об организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **26,7** |

**Рейтинг**

**МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

**по результатам независимой оценки комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **33,4** |

**Рейтинг**

**МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

**по результатам независимой оценки времени ожидания предоставления услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **16,8** |

**Рейтинг**

**МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

**по результатам независимой оценки доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **18,5** |

**Рейтинг**

**МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

**по результатам независимой оценки удовлетворенности качеством оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **30,8** |

**Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МУК «КДЦ Среднечубуркского с/п» | **126,2** |

**Рекомендации по повышению качества предоставления услуг:**

1. Своевременно размещать и актуализировать информацию на официальном сайте учреждения 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 официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет.

2. В целях обеспечения технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг учреждением культуры, рассмотреть возможность размещения на официальном сайте учреждения анкеты для оценки качества оказания услуг учреждением культуры.

3. Обеспечить повышение качества содержания информации путем:

- систематических публикаций информации о работе учреждения в СМИ, на официальном сайте учреждения;

- систематического обновления информационных стендов для удобства получения информации посетителями.

4. Продолжить работу по внедрению новых форм работы и расширению спектра услуг.

5. Обеспечить улучшение материально-технической базы учреждения культуры с целью обеспечения комфортных условий для получателей услуг.

6. Продолжить работу, направленную на повышение уровня бытовой комфортности пребывания в учреждении посетителей в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

7. Организовать работу по увеличению числа высококвалифицированных работников, в том числе на основе повышения квалификации и переподготовки кадров.

8. Рассмотреть возможность по установлению системы обратной связи (книга отзывов и предложений, анкетирование).

Председатель Т.П.Парфентьева