

РЕШЕНИЕ № 5
Общественного совета при Управлении культуры
администрации Усть-Катавского городского округа

г. Усть-Катав

7 сентября 2017 г.

Руководствуясь Положением об Общественном совете при Управлении культуры администрации Усть-Катавского городского округа (далее – Общественный совет), Общественный совет

РЕШАЕТ:

1. Осуществить независимую оценку качества оказания услуг МКУК ЦКС по отчёту, предоставленному оператором – ООО Институт управления и социального проектирования «Информ-проект».

АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

1.1 Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

**1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУК ЦКС, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ
ОРГАНИЗАЦИИ**

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	39.00
2	В целом хорошо	39.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	17.00
4	Плохо, много недостатков	3.40
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1.60
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.00

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	34.70
2	В целом хорошо	39.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	16.30
4	Плохо, много недостатков	5.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	4.70
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.30

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	21.70
2	В целом хорошо	44.30
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	18.70
4	Плохо, много недостатков	3.70
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	10.60

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ МКУК ЦКС (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	17.00
2	В целом хорошо	33.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	15.30
4	Плохо, много недостатков	3.70
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	23.00

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	49.00
2	В целом хорошо	40.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	8.30
4	Плохо, много недостатков	1.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0.70
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	1.00

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в МКУК ЦКС, в том числе с использованием кресла-коляски

№	Вариант ответа	%
1	Да	28.00
2	Нет	72.00

6.2. Оснащение учреждений МКУК ЦКС 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.)

№	Вариант ответа	%
1	Да	14.00
2	Нет	86.00

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории учреждений МКУК ЦКС

№	Вариант ответа	%
1	Да	45.00
2	Нет	51.00

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

№	Вариант ответа	%
1	Да	52.00
2	Нет	44.00

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждениям МКУК ЦКС 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)

№	Вариант ответа	%
1	Да	14.00
2	Нет	81.00

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	52.30
2	В целом хорошо	36.70
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	8.30
4	Плохо, много недостатков	1.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	1.70

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	36.70
2	В целом хорошо	52.70
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	8.00
4	Плохо, много недостатков	1.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0.30
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	1.30

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	56.70
2	В целом хорошо	30.30
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	9.70
4	Плохо, много недостатков	2.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1.30
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.00

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	52.00
2	В целом хорошо	35.30
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	10.30
4	Плохо, много недостатков	1.40
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.00

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МКУК ЦКС В ЦЕЛОМ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	39.30
2	В целом хорошо	48.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	10.70
4	Плохо, много недостатков	1.30
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0.40
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.30

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	18.70
2	В целом хорошо	43.00
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	24.00
4	Плохо, много недостатков	9.00
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	5.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	0.30

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МКУК ЦКС, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	15.00
2	В целом хорошо	39.70
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	19.60
4	Плохо, много недостатков	7.70
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3.70
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	14.30

14. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ

№	Вариант ответа	%
1	Отлично, все устраивает	26.30
2	В целом хорошо	38.70
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	16.70
4	Плохо, много недостатков	4.30
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10.00
6	Другое	0.00
7	Затрудняюсь ответить	4.00

Итоговые показатели удовлетворённости получателей услуг
(максимально возможное число баллов по данному направлению диагностики – 140)

<i>Наименование показателя</i>	<i>Баллы</i>
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8.5
Комфортность условий пребывания в организации культуры	7.3
Дополнительные услуги и доступность их получения	6.5
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5
Удобство графика работы организации культуры	8.3
Доступность услуг для инвалидов*	3.1
Соблюдение режима работы организацией культуры	8.4
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8.5
Компетентность персонала организации культуры	8.4
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6.9
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6.5
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5.7
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6.5
ИТОГО	97.6

1.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве

В рамках данной независимой оценки качества оказания услуг анализировался сайт МКУК «Централизованная клубная система» (адрес сайта <http://ukdk.chel.muzkult.ru>).

В случае обнаружения на сайте искомой позиции, выставлялся один балл. В случае отсутствия – ноль баллов. Максимально возможный балл по данному направлению – 20 баллов.

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении	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

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах		
	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»	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	0		
		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	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	0	
		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)	0	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0				
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0				
7	Информация о планируемых мероприятиях	0				
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0				

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры	Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности и в баллах
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
	10	План по улучшению качества работы организации	0
ИТОГО			11

Сайт МКУК ЦКС набрал **11 баллов** из 20 возможных.

На сайте отсутствуют:

- график работы организаций;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- цены (тарифы) на услуги;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (*это является результатом объективно сложившейся ситуации, т.к. учреждение культуры не осуществляет деятельность, подлежащую лицензированию*);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и план по улучшению качества работы организации (*это также является результатом объективно сложившейся ситуации – учреждение культуры только проходит процедуру независимой оценки качества*);

Также стоит отметить следующие недостатки сайта:

- пустая вкладка «Контакты»;
- наличие сокращённого названия организации только в Уставе учреждения культуры.

1.3. Общие выводы по итогам исследования

Итоговые данные по МКУК ЦКС:

Наименование показателя	Баллы
Анализ мнения получателей услуг	97.6
Анализ информации на официальном сайте	11
ИТОГО (максимум 160 баллов)	108.6

Наиболее сильными (благополучными) с точки зрения потребителей позициями МКУК ЦКС являются (от лучшего к худшему):

1 место:

- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (8,5);

- Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (8,5).

2 место:

- Соблюдение режима работы организацией культуры (8,4);

- Компетентность персонала организации культуры (8,4).

3 место:

- Удобство графика работы организации культуры (8,3).

Наиболее же слабые (неблагополучные) стороны работы учреждения, следующие (от лучшего к худшему):

3 место:

- Качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенная на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» (5,7).

2 место:

- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (5).

1 место (антилидерство):

- Доступность услуг для инвалидов (3,1).

2. Предложить следующие мероприятия для улучшения качества оказания услуг МКУК ЦКС:

1) Обеспечить доступность услуг для инвалидов;

2) Качество и полноту информации о деятельности МКУК ЦКС, размещаемой на официальном сайте в сети «интернет», привести в соответствие 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».

Провести работу над интерфейсом сайта: заменить мелкий шрифт, исключить пустоты в центральных частях страниц и неувеличиваемые фотографии.

3) Предусмотреть специальное финансирование для устранения выявленных замечаний в функционировании МКУК ЦКС.

3. Определить срок предоставления на рассмотрение Общественного совета МКУК ЦКС отчёта об улучшении качества оказываемых услуг по внесённым Общественным советом предложениям - сентябрь 2018 года.

Председатель Общественного совета: Зиннатулина Г.А.Зиннатулина

Заместитель председателя Общественного совета: Кувайцев Д.В.Кувайцев

Члены Общественного совета:
Александрова И.А.Александрова

Обухова С.И.Обухова

Митрофанова С.А.Митрофанова