

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

<p>Согласовано: Директор МБУК «Тымовская ЦБС» _____ А.А.Спиридонова «__» _____ 2017 г.</p>	<p>Утверждаю: Директор ООО «Витадини» _____ О.П.Бурцев «__» _____ 2017г.</p>
--	--

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ АДМИНИСТРАЦИИ ТЫМОВСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ЗА 2017 ГОД**

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	4
1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....	4
1.2. Методика проведения социологического исследования.....	5
Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам.....	23
Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры, расположенных на территории Тымовского городского округа.....	30
Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организаций культуры Тымовского городского округа	33
Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров.....	34
Заключение.....	37

Введение

Развитие и совершенствование механизма независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры потребовало от общества рассмотрение таких важных составляющих, как отношение работников учреждений культуры, прежде всего, к потребителям услуг, выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, взгляд на их профессионализм и умение качественно выполнять профессиональные обязанности. Немаловажная составляющая на сегодняшний день – это уровни и процессы информирования населения посредством различных видов и методов предоставления информации. На современном этапе развития общества, конечно же, наибольшее значение имеет такой канал информирования, как Интернет со всеми его глобальными возможностями. Именно поэтому очень важным является момент независимой оценки качества, связанный с анализом информации, предоставляемой учреждениями и организациями культуры для потребителей услуг.

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и услуг, оказываемых учреждениями культуры, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество услуг вообще, повышен уровень обслуживания. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается учреждение культуры. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается

привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Целью исследования по НОК является изучение и оценка деятельности Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».

Задачи:

- Подготовить и согласовать программу исследования, включая анкеты, опросники, протоколы экспертизы;
- Изучить нормативно-правовое сопровождение НОК с учетом региональных особенностей;
- Провести анализ имеющейся в открытом доступе информации об организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»;
- Провести анализ полученных данных об организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».

Глава 1. Программа исследования

1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»

2. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Методика проведения социологического исследования

Целью проведения исследования выступали сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система». Цель исследования достигнута, по результатам исследования решены следующие задачи:

- проведен анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- проведен анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;

- изучено и проанализировано отношение получателей услуг с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений культуры ;

- проведен анализ удовлетворенности качеством оказания услуг;

- разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг организациями Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»;

Объект исследования: организации Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».

Предмет исследования: качество деятельности организаций культуры, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население города Тымовска), статистические данные по культуре, Интернет-ресурсы организаций культуры, локальные нормативные документы учреждений культуры (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг, опрос потенциальных получателей услуг, анализ Интернет-ресурсов. Сбор данных по показателям НОК осуществлялся методом анкетирования, во-первых, производился сбор, обобщение и анализ полученной информации в результате обработки анкет (протоколов), заполненных экспертом организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организации культуры, а также другой информации, имеющейся в открытом доступе, и во-вторых, сбор, обобщение и анализ

информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами электронных анкет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

В исследовании использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, проживающих в ПГТ Тымовске, половозрастной и социальный составы респондентов.

Таблица 1.1 – Перечень организаций культуры для проведения исследования

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	2	3
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»	150
	Итого	150

Объем выборки: не менее 76 респондентов (из расчета по количеству жителей ПГТ Тымовска – получателей услуг и потенциальных получателей услуг в учреждениях культуры ПГТ Тымовска), но также согласно требованиям Методических рекомендаций, разработанных Минкультуры России при пропускной способности учреждения культуры до 12 000 человек в год и относящаяся к малым организациям культуры – не менее 150 респондентов. Анкет на электронных носителях – 150 шт, опрос по телефону с охватом – 12 человек.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов ; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Анализ результатов анкетирования проведен в 2 этапа:

- на первом этапе выполнен расчет показателей (промежуточных и итоговых) баллов, позволяющих ранжировать показатели по группам и подгруппам;

- на втором этапе произведен анализ полученных значений показателей, по результатам которых осуществляется определение позиции организации культуры, а также подготовлены предложения по устранению выявленных недостатков.

Методика расчета интегральных значений показателей по каждой обследуемой организации произведена в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2001, N 1, ст. 2; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 52, ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928) утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1.2 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих такую деятельность в сфере культуры

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

№п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
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 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
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	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки,	0 - 10

	самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)		кинотеатры, иные организации культуры	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации	0 - 10

			культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки,	0 - 10

			зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно- досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)			

5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры,	0 - 10

			иные организации культуры	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0 - 10

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» оценивались по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) оценке подлежат показатели 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 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"» с

максимальным значением 10 баллов и 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"» с максимальным значением 10 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации Данный и все остальные показатели оценивались методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 30 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)» оценке подлежат показатели 2.1. «Комфортность условий пребывания в организации культуры» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.2. «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» с максимальным значением до 10 баллов; показатель 2.3. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 10 баллов; показатель 2.4 Удобство графика работы организации культуры 2.5. «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» с максимальным значением до 10 баллов и

методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 50 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)» оценке подлежат показатели 3.1. «Соблюдение режима работы организацией культуры» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3.2. «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 20 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 20 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская

централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 20 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 5.2. «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» с максимальным значением до 10 баллов; показатель 5.3. «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. 5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 40 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» максимальное количество баллов составляет – 160 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Показатели и балльная оценка для расчета критериев

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 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"

№ П/П	Позиции оценивания	Балльная оценка
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения,	1
2	почтовый адрес, схема проезда;	1
3	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1
4	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	3
5	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	2
6	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2
	Итого	10 баллов

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"

№ П/П	Позиции оценивания	Балльная оценка
1	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	1
2	сведения о видах предоставляемых услуг;	1
3	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых	1

	услуг);	
4	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	2
5	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	1
6	информация о планируемых мероприятиях;	2
7	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	2
	Итого	10 баллов

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

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

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

2.4. Удобство графика работы организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, очень удобно	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Совершенно неудобно	0

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

№ п/п	Позиции оценивания	Балльная оценка
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	Ответ «Да» - 2 б. Ответ «Нет» - 0 б.
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.)	Ответ «Да» - 2 б. Ответ «Нет» - 0 б.
3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	Ответ «Да» - 2 б. Ответ «Нет» - 0 б.
4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	Ответ «Да» - 2 б. Ответ «Нет» - 0 б.
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)	Ответ «Да» - 2 б. Ответ «Нет» - 0 б.

3.1 Соблюдение режима работы организацией культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0

4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно	5
4	Плохо	0
5	Неудовлетворительно	0

4.2. Компетентность персонала организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0

5.1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

№ п/п	Варианты ответов	Балльная оценка
1	Отлично, все устраивает	10
2	В целом хорошо	7,5
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Значение каждого показателя по п.1.3; 2.1.; 2.2.; 2.3.; 2.4; 3.1; 3.2; 4.1;4.2; 5.1;5.2; 5.3;5.4 усредняется по всем анкетам и рассчитывается как интегральное значение.

Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам

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 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"

На сайте организации культуры Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» имеется следующая информация:

№ п/п	Позиции оценивания	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения,	0,7
2	почтовый адрес, схема проезда;	0,5
3	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);	1
4	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);	3
5	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;	2
6	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	2
	Итого	9,2 балла

Общее значение показателя Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 9,2 балла.

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"

№ п/п	Позиции оценивания	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»
1	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;	1
2	сведения о видах предоставляемых услуг;	1
3	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);	0
4	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;	0
5	копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;	0
6	информация о планируемых мероприятиях;	1
7	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.	0
	Итого	3 балла

1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

№ п/п	Варианты ответа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»
1	Отлично, все устраивает	79,9%
2	В целом хорошо	20.1%
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	0
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
6	Не ответили на данный вопрос	0%

2.1. Комфортность условий пребывания в организации культуры

№ п/п	Варианты ответа	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»
1	Отлично, все устраивает	75,3%
2	В целом хорошо	24,7%
3	Удовлетворительно, незначительные недостатки	0
4	Плохо, много недостатков	0
5	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
6	Не ответили на данный вопрос	0

2.2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 67,9% полностью удовлетворены как самими дополнительными услугами, оказываемыми в учреждении, так и доступностью их получения. 26,5 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ «В целом хорошо»); 2,1% опрошенных считают, что доступность получения услуг удовлетворительная, но все же приемлемая; 3,5% опрошенных не оценили данную позицию;

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

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 65,4% полностью удовлетворены 32,5 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ «В целом хорошо»); 2,1% опрошенных не оценили данную позицию;

2.4. Удобство графика работы организации культуры

По данной позиции всеми респондентами были даны только положительные ответы. При этом, в большинстве случаев люди отмечали, что графики работы организации их полностью устраивает.

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 95,4% полностью удовлетворены 4,6 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ «В целом хорошо»);

2.5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Позиция по учреждению оценена 4,28 балла. Условия для

получения услуг лицами с ограниченными возможностями здоровья в оцениваемых учреждениях в полном объеме не созданы. Отмечены только позиции: «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски»; «Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации»; «Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами».

3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 2,7 % из всех опрашиваемых оценил режим работы организации культуры как удовлетворительно; 12,2% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; большинство оценили данную позицию «Отлично» - 85,1 %.

3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» 85,1% из всех респондентов отлично оценивают соблюдение установленных сроков предоставления услуг организации культуры; 12,2% оценивают хорошо, с имеющимися незначительными недостатками; 2,7% опрашиваемых выбрали вариант ответа «удовлетворительно».

4.1. Доброжелательность и вежливость работников организации культуры

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» Доброжелательность и вежливость работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 82,3% ; 12,5% оценили «в целом хорошо» , 5,2% респондентов оценивает как удовлетворительно.

4.2. Компетентность персонала организации культуры

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» Компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 85,6% ; 14,4% оценили «в целом хорошо».

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Респонденты, оценивающие Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»

Степень удовлетворенности	КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ	МАТЕРИАЛЬНО - ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ	КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ
1. Отлично, все устраивает	88,9%	88,9%	88,9%	88,9%
2. В целом хорошо	11,1%	11,1%	11,1%	11,1%
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	0	0	0	0
4. Плохо, много недостатков	0	0	0	0
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0	0

Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры, расположенных на территории Тымовского городского округа

Итоговые значения независимой оценки качества работы учреждений культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»

Дата и время оценки: 12.05.2017 г. – 27.05.2017г.

№п/п	Показатель	Источник информации	Значение
<i>Открытость и доступность информации об организации культуры</i>			
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 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	официальный сайт организации культуры	9,2
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	официальный сайт организации культуры	3,0

	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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,5
	Итого по группе показателей		21,7
<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>			
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,38
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	8,87
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	8,98
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,88
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	4,28
	Итого по группе показателей		41,39
<i>Время ожидания предоставления услуги</i>			
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,56
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	изучение мнения получателей услуг	9,56

	организацией культуры		
	Итого по группе показателей		19,12
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>			
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,43
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,64
	Итого по группе показателей		19,07
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>			
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,72
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,72
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	9,72
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,72
	Итого по группе показателей		38,88

Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организаций культуры Тымовского городского округа

1. Привести в соответствие с требованиями информацию 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".

2. Организовать мероприятия, направленные на:

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

2.2. 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.)

2.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

2.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

2.5. 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)

3. Провести анализ позиций, по которым зафиксированы отрицательные значения.

Глава 5. Анализ рейтингов и их сопоставление с нормативно установленными значениями оцениваемых параметров

1. Нормативные и фактические показатели качества деятельности учреждений культуры, подведомственных Администрации Тымовского городского округа

	Учреждения, подведомственные Администрации Тымовского городского округа	Рейтинг по группе показателей					Всего по всем группам показателей
		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	
	Нормативные значения	30	50	20	20	40	160
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»	21,7	41,39	19,12	19,07	38,88	140,16
	% от норматива	72,33	82,78	95,6	95,35	97,2	87,6
	Средний показатель	21,7	41,39	19,12	19,07	38,88	140,16

Наилучшим уровнем по фактической оценке качества работы учреждений культуры, подведомственных Администрации Тымовского городского округа в разрезе отдельных групп показателей являются:

- по первой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».
- по второй группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».
- по третьей группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система»
- по четвертой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».
- по пятой группе показателей: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».

Общий нормативно установленный параметр составляет 160 баллов по пяти группам показателей. Наибольшую рейтинговую оценку имеет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система» с баллами 140,16 по всем показателям, что соответствует 87,6 % уровня нормативных параметров.

Градация организаций культуры Тымовского городского округа .

Номер группы	Градация организаций по уровню достижения нормативно установленных баллов	Количество организаций в группе	Среднее значение по группе
1 группа	70 и более%	1	87,6%
2 группа	От 60 до 69,99%	0	-
3 группа	От 50 до 59,99%	0	-
Среднее значение			87,6%

Организации культуры должны быть сгруппированы в три группы по уровню фактической оценки качества работы организаций: однако в исследуемых организациях все 100% организаций имеют высокий уровень со средним значением – 87,6 %, средний и низкий уровень отсутствует.

Иерархия уровня фактических значений по сравнению с нормативно установленными значениями выстраивается в следующем порядке:

1) В разрезе групп показателей наихудший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая Открытость и доступность информации об организации культуры. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 72,33 % по сравнению с нормативными значениями.

2) В разрезе групп показателей наилучший рейтинг организаций составляет группа показателей, оценивающая Удовлетворенность качеством оказания услуг. Фактическая оценка по данной группе показателей составила 97,2 % по сравнению с нормативными значениями.

Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».

В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг организаций культуры. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Тымовская централизованная библиотечная система».