

**Муниципальное бюджетное учреждение образования  
«Информационно – методический центр работников образования  
города Шарыпово»**

---

662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м/р-н строение 8/3, тел. (39153)28-6-32, 32-7-56  
эл. почта [imc\\_sharipovo@mail.ru](mailto:imc_sharipovo@mail.ru)

**ИНФОРМАЦИОННО – АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ  
АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ  
«ЦЕНТР КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО»**

**@Шарыпово  
2017 г.**

## **Содержание**

<b>I. Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Основная часть.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Методика и инструментарий исследования.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Изучение мнений получателей услуг.....</b>	<b>5</b>
<b>2.3. Обработка и анализ полученных результатов.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4. Расчет показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарьпово» и на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>.....</b>	<b>21</b>
<b>III. Выводы.....</b>	<b>23</b>

## **I. Введение.**

### **Общая характеристика проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарьпово, оказывающих услуги в сфере культуры.**

В рамках независимой оценки исследовалось качество оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарьпово, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарьпово, оказывающих услуги в сфере культуры: проводилась во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 № 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», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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», приказом МК РФ от 22.11.2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказа Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения».

Решением общественного Совета при Отделе культуры администрации города Шарыпово от 07.06.2017г. организацией ответственной за техническое и организационное обеспечение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, оказывающих услуги в сфере культуры, было назначено муниципальное бюджетное учреждение образования «Информационно – методический центр работников образования города Шарыпово».

В соответствии с графиком, утвержденным протоколом общественного Совета при Отделе культуры администрации города Шарыпово от 07.06.2017г., проводилась с 20.07.2017 года по 15.09.2017 года независимая оценка качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово».

## **II. Основная часть.**

### **2.1. Методика и инструментарий исследований.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово», соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

Независимая оценка оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово» проводилась по двум основным направлениям:

- изучение мнений получателей услуг (анкетирование);
- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

## **2.2.Изучение мнений получателей услуг**

### **При изучении мнений получателей услуг использовались следующие каналы информации:**

1. Интернет – канал. Организацией, ответственной за техническое и организационное обеспечение сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями города Шарыпово, была предоставлена техническая возможность заполнения анкеты в интерактивном режиме. Ссылки на анкету для оценки качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово» были размещены на официальном сайте учреждения и на сайте МБУО ИМЦ РО.

2. Личный опрос (социологическое исследование). Получателям услуг была предоставлена возможность заполнения анкеты на бумажном носителе.

3. Электронная почта. Опрос получателей услуг происходил путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте на электронный адрес МБУО ИМЦ РО [imc\\_sharipovo@mail.ru](mailto:imc_sharipovo@mail.ru).

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово» на современном этапе социального развития.

#### **Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры.

Для проведения опроса получателей услуг, в соответствии с приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций

по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры", в качестве инструментария была разработана анкета:

#### Анкета получателя услуг

#### Муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»

Муниципальное бюджетное учреждение образования «Информационно - методический центр работников образования г. Шарыпово» (МБУО ИМЦ РО) предлагает Вам принять участие в социологическом опросе.

Цель опроса – независимая оценка качества работы муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» (далее - Центр культурного развития г. Шарыпово), подведомственного Отделу культуры администрации города Шарыпово.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

#### I. ДЕМОГРАФИЧЕСКИЙ БЛОК

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол
  - Мужской
  - Женский
2. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст
  - 18-30
  - 31-45
  - 46-55
  - Старше 55 лет
3. Укажите, пожалуйста, Ваш социальный статус
  - Школьник
  - Рабочий
  - Безработный
  - Студент
  - Служащий
  - Пенсионер
4. Укажите, пожалуйста, как часто Вы посещаете Центр культурного развития г. Шарыпово?
  - Более 2 раз в неделю
  - 1-2 раза в неделю
  - 1-2 раза в месяц
  - 1-2 раза в год
  - Не посещаю
4. Являетесь ли Вы лицом, с ограниченными возможностями здоровья?
  - Да
  - Нет

#### II. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО

##### 2.1. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО, НА ТЕРРИТОРИИ УЧРЕЖДЕНИЯ:

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

##### 2.2. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И ПОЛНОТУ ИНФОРМАЦИИ О ЦЕНТРЕ

**КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЬПОВО, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**III. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ЦЕНТРЕ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЬПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**IV. ОЦЕНИТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЬПОВО, И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**V. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УЧРЕЖДЕНИЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ):**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**VI. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЬПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**VII. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

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

1. Да

2. Нет

7.2. Оснащена ли организация 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.)

1. Да

2. Нет

7.3. Имеется ли сопровождающий персонал и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

7.4. Компетентен ли персонал для работы с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

7.5. Размещена ли информация, необходимая 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, установлена ли версия для слабовидящих на официальном сайте учреждения)

1. Да

2. Нет

**VIII. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

**IX. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

**X. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО:**



- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

**XI. ОЦЕНИТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ПЕРСОНАЛА ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

**XII. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ В ЦЕЛОМ:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно
- Плохо
- Неудовлетворительно
- Затрудняюсь ответить

**XIII. ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ Г. ШАРЫПОВО:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**XIV. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ УЧРЕЖДЕНИЯ:**

- Отлично, все устраивает
- В целом хорошо
- Удовлетворительно, незначительные недостатки
- Плохо, много недостатков
- Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
- Затрудняюсь ответить

**XV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ:**

15.1. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

1. \_\_\_\_\_

15.2. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

1. \_\_\_\_\_

15.3. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!**

### 2.3.Обработка и анализ полученных результатов.

Количество анкет определялось, исходя из количества получателей услуг в год, в соответствии с приказом МК РФ от 07.03.2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры".

Малые организации культуры (количество получателей услуг в год менее 12 000) – не менее 150 в год.

Средние организации культуры (количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000) – не менее 500 в год.

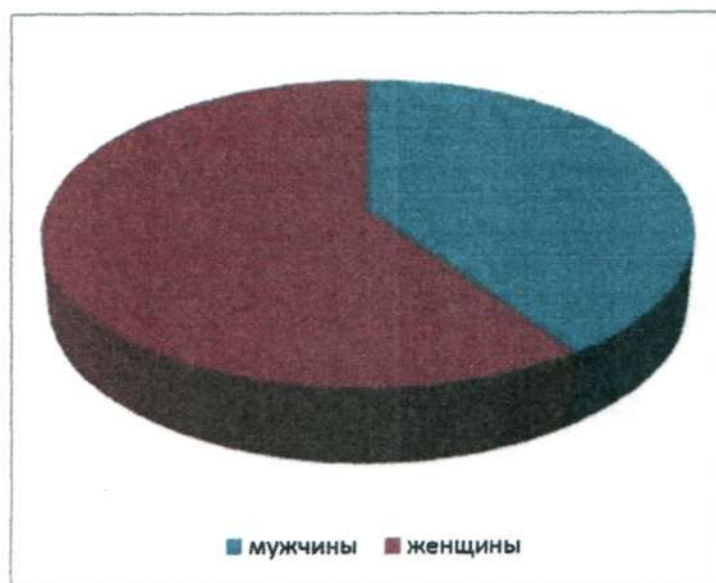
Крупные организации культуры (количество получателей услуг в год более 50 000) – не менее 1000 в год.

**Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово» является средней организацией культуры.**

№	Наименование организации	Обязательное количество анкет	Фактическое количество анкет
1.	Муниципальное автономное учреждение «Центр культурного развития г. Шарыпово»	500	550

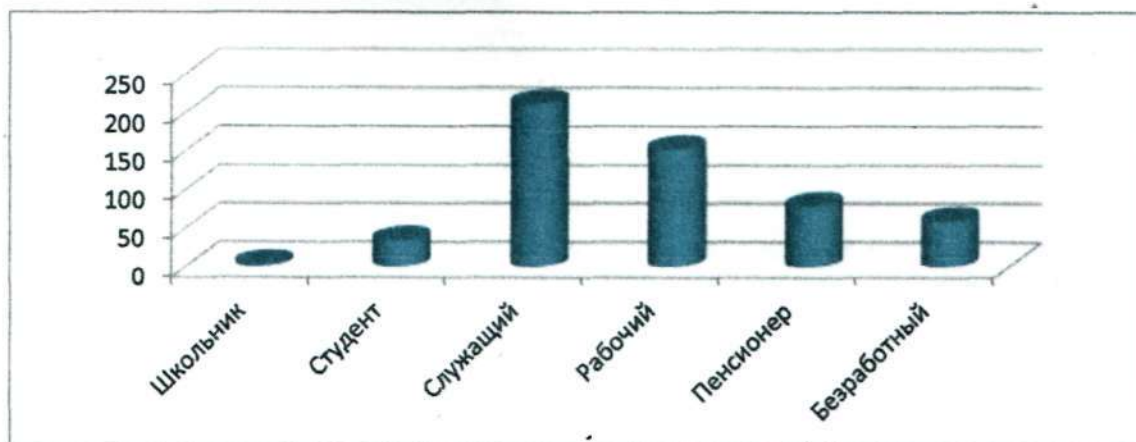
В опросе приняло участие 223 мужчины, что составляет 40,5 % от числа опрошенных и 327 женщин или 59,5 % от общей выборки.

#### Представленность мужчин и женщин в выборке

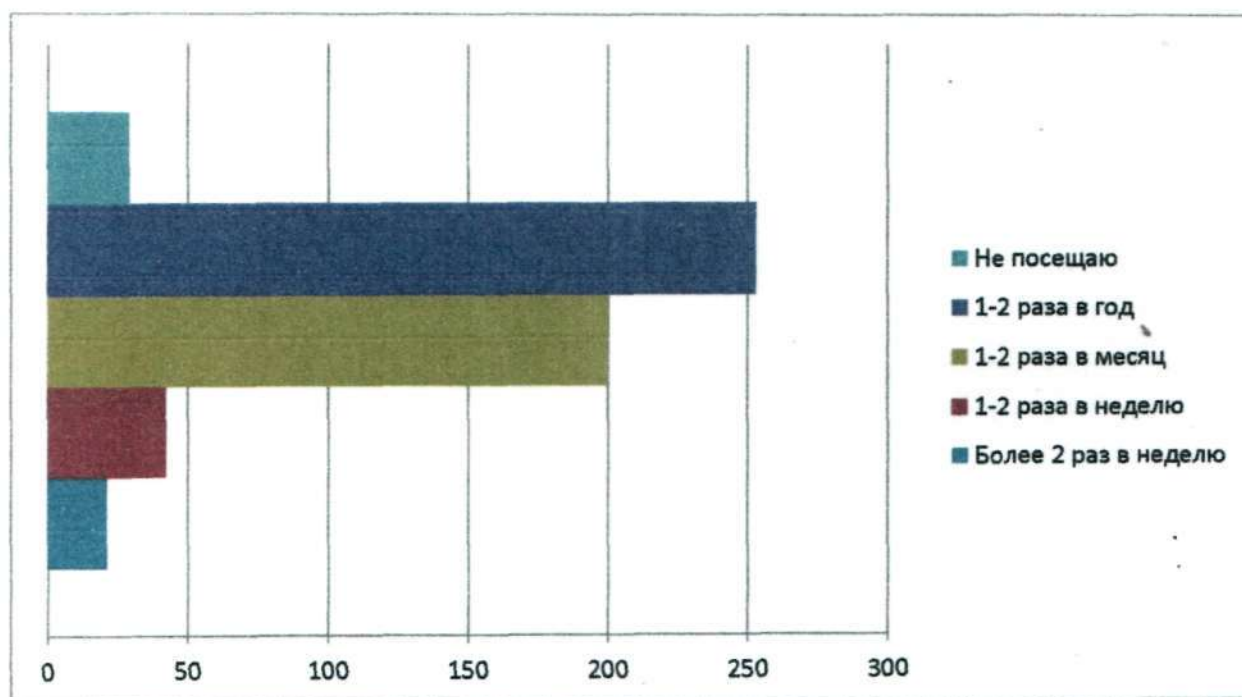


Возрастной ценз представлен в диапазоне от 18-30 лет – 15,8 %, респонденты в возрасте 31-45 лет составили 44 % выборки, 46-55 лет – 19,5 %, старше 55 лет – 20,7%.

### Социальный статус респондентов



### Частота посещения респондентами муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»



Из числа опрошенных 28 человек является лицом с ограниченными возможностями здоровья, что составило 5 % от всего количества респондентов.

## Результаты опроса по блокам анкеты:

### II. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО

2.1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности Центра культурного развития г. Шарыпово, размещённой на стендах на территории учреждения:

Отлично, все устраивает	172
В целом хорошо	266
Удовлетворительно, незначительные недостатки	78
Плохо, много недостатков	2
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Затрудняюсь ответить	23

2.2. Оцените качество и полноту информации о Центре культурного развития г. Шарыпово, размещённой на официальном сайте в сети "Интернет":

Отлично, все устраивает	99
В целом хорошо	305
Удовлетворительно, незначительные недостатки	82
Плохо, много недостатков	10
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Затрудняюсь ответить	43

### III. ОЦЕНИТЕ КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ЦЕНТРЕ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО

Отлично, все устраивает	145
В целом хорошо	287
Удовлетворительно, незначительные недостатки	90
Плохо, много недостатков	0
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Затрудняюсь ответить	15

### IV. ОЦЕНИТЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО

Отлично, все устраивает	116
В целом хорошо	294

Удовлетворительно, незначительные недостатки	77
Плохо, много недостатков	3
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
Затрудняюсь ответить	62

**V. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, КОТОРЫЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УЧРЕЖДЕНИЕ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ):**

Отлично, все устраивает	100
В целом хорошо	280
Удовлетворительно, незначительные недостатки	93
Плохо, много недостатков	2
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	3
Затрудняюсь ответить	63

**VI. ОЦЕНИТЕ УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	161
В целом хорошо	312
Удовлетворительно, незначительные недостатки	38
Плохо, много недостатков	3
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	2
Затрудняюсь ответить	24

**VII. ОЦЕНИТЕ ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

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

Да	299
Нет	152

7.2. Оснащена ли организация 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	285
Нет	227

7.3. Имеется ли сопровождающий персонал и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

Да	263
Нет	161

**7.4. Компетентен ли персонал для работы с посетителями-инвалидами**

Да	277
Нет	130

**7.5. Размещена ли информация, необходимая 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, установлена ли версия для слабовидящих на официальном сайте учреждения)**

Да	277
Нет	132

**VIII. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	210
В целом хорошо	276
Удовлетворительно	30
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	20

**IX. ОЦЕНИТЕ СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ЦЕНТРОМ КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	224
В целом хорошо	248
Удовлетворительно	46
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	13

**X. ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	324
-------------------------	-----

В целом хорошо	159
Удовлетворительно	23
Плохо	0
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	18

#### **XI. ОЦЕНИТЕ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМ ПЕРСОНАЛА ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	325
В целом хорошо	153
Удовлетворительно	28
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	19

#### **XII. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ В ЦЕЛОМ:**

Отлично, все устраивает	135
В целом хорошо	250
Удовлетворительно	37
Плохо	1
Неудовлетворительно	0
Затрудняюсь ответить	19

#### **XIII. ОЦЕНИТЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЦЕНТРА КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ г. ШАРЫПОВО**

Отлично, все устраивает	110
В целом хорошо	228
Удовлетворительно	81
Плохо	5
Неудовлетворительно	1
Затрудняюсь ответить	32

#### **XIV. ОЦЕНИТЕ КАЧЕСТВО И СОДЕРЖАНИЕ ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ УЧРЕЖДЕНИЯ:**

Отлично, все устраивает	95
В целом хорошо	225

Удовлетворительно	92
Плохо	7
Неудовлетворительно	2
Затрудняюсь ответить	38

## XV. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ:

### 15.1. Каких услуг, на Ваш взгляд, не хватает учреждению?

Все устраивает

Мало мероприятий для детей

Кинотеатра с хорошим большим экраном

Не ведется работа с подростками

Возможно не о всех предоставляемых Центром услугах имею представление. Считаю, что услуг предоставляют достаточно.

Интернет услуг

Туалет в помещении

Кафе

### 15.2. Что Вас не устраивает в работе учреждения?

Все устраивает

Мало концертов

Режим работы

Молодежных коллективов

### 15.3. Что бы Вы изменили в работе учреждения?

Помещение, здание

График работы

Афиши

Рекламу

***Расчет интегрального значения показателей муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово», определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.***

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, рассчитывается по формуле:

$$= \sum_i \frac{1}{P_i} \sum_p m_{ip}, \text{ где:}$$

– значение показателя, сформированное  $p$ -ым получателем услугой организацией культуры по  $j$ -ому показателю;

$ij$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг  $i$ -ой организацией культуры по  $j$ -ому показателю.



Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры, представлены в Таблице 1.

Таблица 1  
Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг *i*-ой организацией культуры

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0	
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Совершенно не удобно	0	
2.5.	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
			нет	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
			нет	0

		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2
			нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	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
			нет	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно		5,0
		Плохо		2,5
		Неудовлетворительно		0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно		5,0
		Плохо		2,5
		Неудовлетворительно		0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5

	деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

\*При получении ответов «затрудняюсь ответить» - значение показателя равно null и при расчете не учитывается.

**Балловая таблица оценки показателей, формируемых на основе изучения мнений получателей услуг муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»**

	В опросе участвовало (человек)	<b>550</b>
	Максимальное кол-во баллов	<b>140</b>
<b>1.3</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (макс. 10 баллов)</b>	<b><u>7,9</u></b>
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 50 баллов)</b>	<b><u>37,4</u></b>
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс.10 баллов)	7,8
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения (макс.10 баллов)	7,7
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)	7,5
2.4	Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)	8,1
2.5	Доступность для инвалидов (макс. 10 баллов)	6,3
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (макс. 20 баллов)</b>	<b><u>16,7</u></b>
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры (макс.10 баллов)	8,4
3.2	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры (макс.10 баллов)	8,3
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 20 баллов)</b>	<b><u>18,0</u></b>
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	9
4.2	Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	9
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 40 баллов)</b>	<b><u>30,6</u></b>

5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс.10 баллов)	8,1
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (макс.10 баллов)	7,6
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (макс.10 баллов)	7,5
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс.10 баллов)	7,4
Итоговое значение (баллы)		<b>110,6</b>

**Выводы по результатам оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг муниципальным автономным учреждением «Центр культурного развития г. Шарыпово».**

**«Открытость и доступность информации об организации культуры».** 90% респондентов в целом удовлетворены информацией, которая представлена в учреждении, но возможно стоит пересмотреть ту информацию, которая представлена на стендах или формат ее представления, так как 1,5 % опрошенных считают, что есть недостатки в представлении информации об учреждении, а 4 % респондентов затруднились ответить на этот вопрос.

**«Комфортность условий пребывания в организации культуры».**

Более 80% опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении культуры, устраивает режим работы. Однако присутствуют ограничения для получателей услуг - инвалидов.

**«Время ожидания предоставления услуги»** - оценивается положительно. Режим работы и установленные сроки предоставления услуг соблюдаются.

**«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников культуры».** Данный показатель в учреждениях культуры высокий. Отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность работников.

**«Удовлетворенность качеством оказания услуг».** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. В ходе опроса респонденты выразили свои пожелания, такие как проведение ремонта здания, увеличение Интернет услуг.

## 2.4. Расчет показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (.) в баллах
1.1.(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	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	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.(s <sub>2</sub> )	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 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	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	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	0
<b>Итоговое значение (баллы)</b>				<b>18</b>

**Выводы по результатам оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово»:**

*«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, контактные телефоны, адрес электронной почты»* - информация в полном объеме размещена на официальном сайте учреждения.

*«Сведения об учредителе, дата создания организации»* - в полном объеме информация представлена на официальном сайте учреждения и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

*«Учредительные документы»* - информация представлена как на официальном сайте учреждения, так и сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

*«Режим, график работы организации культуры»* - информация не представлена на сайте.

*«Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)»* - структура учреждения представлена на сайте в разделе «Документы», где также прописаны данные руководящего состава.

*«Сведения о видах предоставляемых услуг»* – полная информация представлена на сайте учреждения.

*«Муниципальное задание и отчеты о выполнении муниципального задания»* - муниципальные задания и отчеты об их выполнении с 2012 по 2017 гг. размещены на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). За 2017 год на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) представлен отчет только за 1 квартал. За текущий год муниципальное задание размещено на официальном сайте учреждения в разделе «Документы».

*«Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг»* - информация представлена на официальном сайте учреждения в разделе «Документы».

*«Информация о планируемых мероприятиях»* - информация представлена на официальном сайте учреждения в полном объеме.

*«Отчет о результатах деятельности организации»*- информация представлена за 2016 год на официальном сайте учреждения в разделе «Документы»; отчеты о результатах деятельности с 2013 по 2016 годы представлены на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

*«Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, предложения об улучшении качества их деятельности»* - информация размещена только на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), однако отсутствует план по улучшению качества работы организации после проведенной независимой оценки.

### III. Выводы

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- оценка, полученная при изучении мнения пользователей услуг муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово».

- оценка, полученная путем анализа информации, размещенной на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Центр культурного развития г. Шарыпово» и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Наименование организации культуры	Оценка, полученная при изучении мнения пользователей услуг, баллы <u>MAX = 140 баллов</u>	Оценка, полученная путем анализа информации, размещенной на сайте учреждения и на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> . <u>MAX = 20 баллов</u>	Итоговая оценка <u>MAX = 160 баллов</u>
<i>МАУ "ЦКР г. Шарыпово"</i>	<i>110,6</i>	<i>18</i>	<i>128,6</i>

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в муниципальном автономном учреждении «Центр культурного развития г. Шарыпово» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий и в целом соответствует спросу населения.

По результатам опроса отзывы оставили 48 респондентов:

1. Положительные отзывы с формулировкой «все устраивает», «все хорошо», «всего достаточно» выразили 70%.

2. 20% опрошенных вынесли предложения об улучшении услуг организации (необходимо больше мероприятий для детей, работа с подростками, интернет услуги, кафе).

3. Пожелания улучшения материально - технического состояния оставили 10% опрошенных, в частности обновления оборудования, ремонта здания; туалетной комнаты, оборудования учреждения специальными устройствами необходимыми для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации).

Исходя из полученных данных, можно выявить факторы, оказывающие: позитивное влияние на качество услуг в области культуры - это **компетентность и доброжелательность персонала, а также высокий уровень открытости и доступности информации об учреждении, как на его территории, так и в сети «Интернет».**

негативное влияние на качество услуг в области культуры – это **недостаток**

**финансовой поддержки учреждения, что отражается в ответах респондентов и сказывается на ограничении доступности учреждения для инвалидов.**

**Члены экспертной группы:**



И.Г. Попенко  
И. В. Мороз  
Н.В. Мурачева