

**Итоговый отчет на оказание услуг по сбору
и обобщению информации о качестве оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Няндомский районный центр культуры и спорта»**

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 100.

Таблица 100

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта»	546	78,5
Краеведческий центр «Дом Няна» структурное подразделение МБУК «НРЦКС»	38	5,5
структурное подразделение «Мошинское» МБУК «НРЦКС»	59	8,5
структурное подразделение «Шалакушское» МБУК «НРЦКС»	52	7,5
Итого:	695	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 695 человек) представлен в таблице 101.

Таблица 101

Пол респондентов	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	142	20,4
Женский	553	79,6
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	187	26,9
26 – 35 лет	207	29,8
36 – 54 года	239	34,4
старше 55 лет	62	8,9
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	224	32,2
Среднее специальное	365	52,5
Полное (общее)	106	15,3
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	68	9,8
Потребитель услуг	435	62,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	192	27,6
Итого:	695	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 102.

Таблица 102

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1,5	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	0	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	0
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0

9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	0
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0
Всего	7,5 (из 10)	9 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Няндомский районный центр культуры и спорта», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 9 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Замечание к сайту: очень много рекламы. Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 7,5 баллов из 10 возможных и соответствует среднему уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 79, а также в Приложении 2.

Согласно рисунку 79, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.

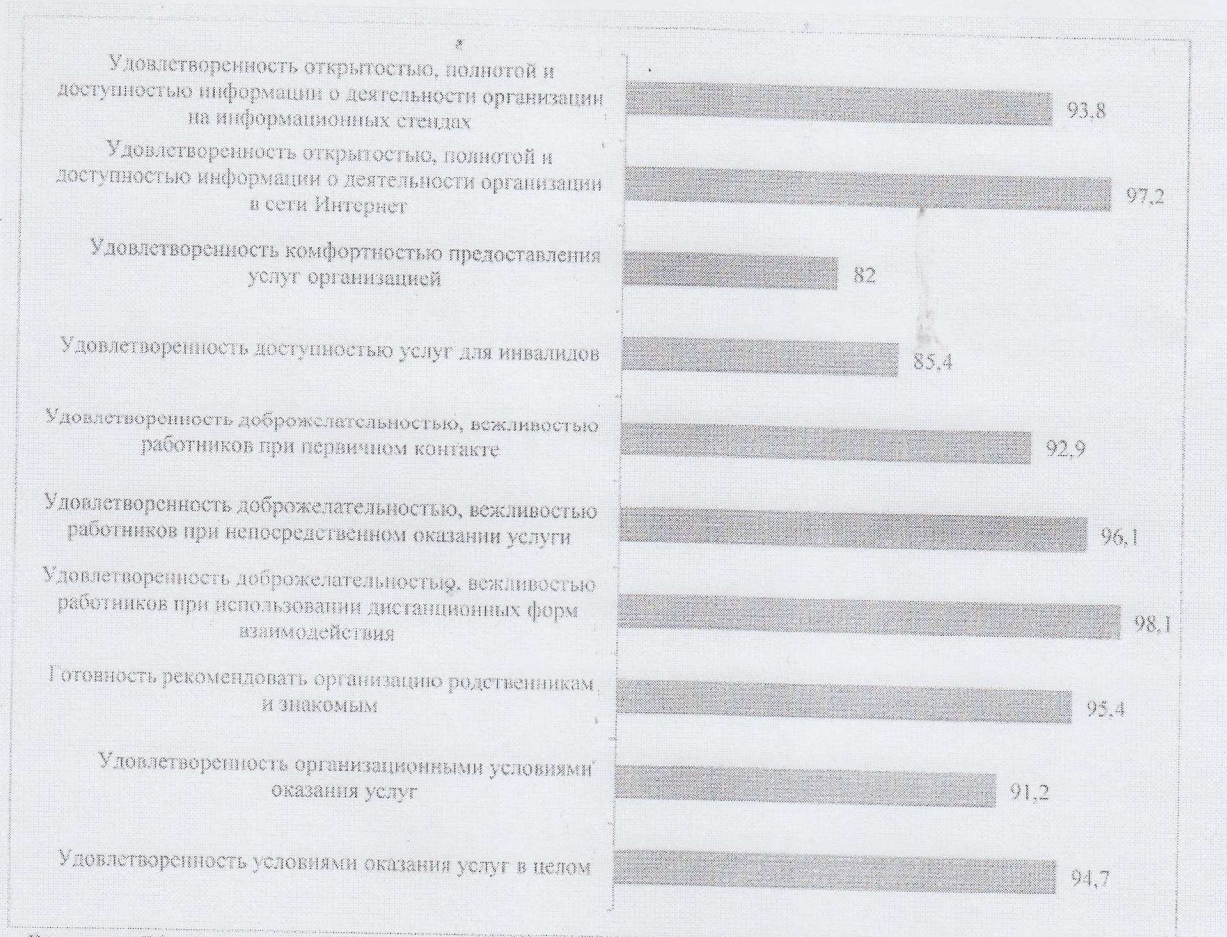


Рисунок 79. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 75 баллов, с учетом его значимости – 22,5 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 38,2 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;

- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 82 балла, с учетом его значимости – 41 балл.
3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 32 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 85,4 баллов, с учетом его значимости – 25,6 баллов.
4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 37,2 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 96,1 баллов, с учетом его значимости – 38,4 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 19,6 баллов.
5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 95,4 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 91,2 баллов, с учетом его значимости – 18,2 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 94,7 баллов, с учетом его значимости – 47,3 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 75,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- хотелось бы, чтобы в холле было небольшое кафе, как раньше (4 ответа),
- внутри здания нужен ремонт (10 ответов). В некоторых кабинетах уже настолько все морально устарело, что невольно возвращает в 90-е;
- больше наглядной рекламы на щитах города,
- больше делать мероприятий для молодежи,
- 1) Чтобы Дом культуры в поселке Шалакуша был доступным для всех жителей нашего поселка, чтобы приглашали все творческие коллективы из всех учреждений и организаций; 2) Чтобы группа Дома культуры в социальной сети Вконтакте была доступна для всех жителей поселка, а не выборочно, как пожелает администратор группы;
- улучшение материально-технической базы (12 ответов),
- нужна новая музыкальная аппаратура в клуб п.Заозёрный (3 ответа),
- сделать как можно больше выставок (5 ответов),
- вай-фай в фойе в зоне ожидания и отдыха,
- сделать ремонт на первом этаже, чтобы комфортно было ожидать ребенка с занятий,

- более доброжелательное отношение работников гардеробной,
- не хватает разметок жёлтого цвета на первой и последней ступеньках,
- сделать раздевалку для спортзала,
- ввести оплату по карте (3 ответа),
- провести ремонт санитарно-гигиенических комнат и фойе,
- кулер с водой,
- повысить уровень доступности для инвалидов и других граждан с ограниченными возможностями;
- оснащение оргтехники, музыкальной техникой, необходимой для работы: колонки, микрофоны, ноутбук и т.д.,
- нужен ремонт клуба в д. Лимь, оснащение новой аппаратурой, хотелось чтобы к нам приезжал музыкальный работник хотя бы 2 раза в месяц;
- больше афиш (3 ответа),
- все устраивает (18 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», представлены на рисунке 80 и в Приложении 2.

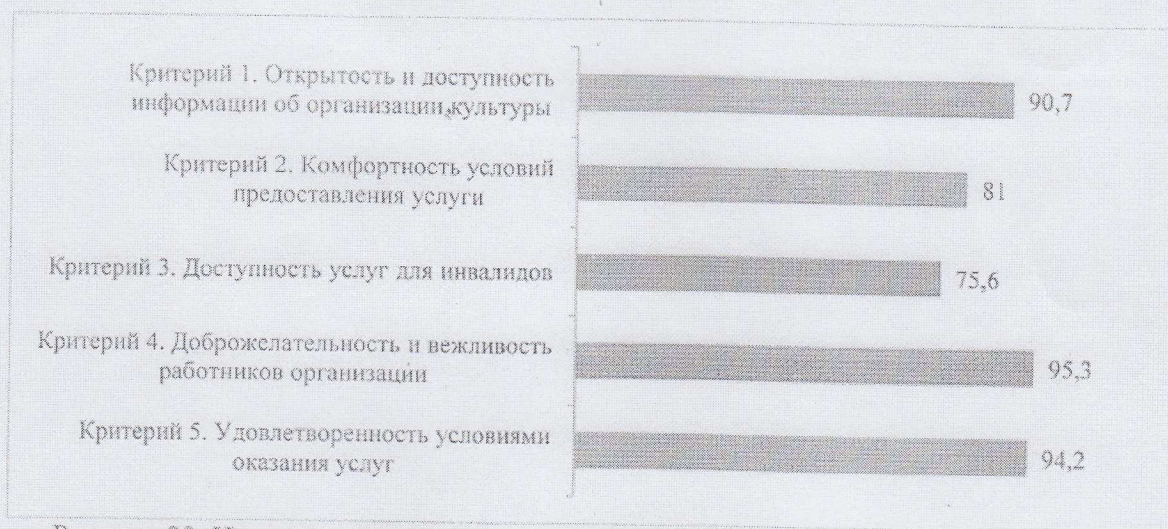


Рисунок 80. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 87,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «Няндомский районный центр культуры и спорта» занимает 9 место из 68.