

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг
государственного учреждения культуры Тульской области «Объединение центров
развития искусства, народной культуры и туризма» в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- повышения качества деятельности государственных учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка государственного учреждения культуры Тульской области «Объединение центров развития искусства, народной культуры и туризма» (далее – ГУК ТО «ОЦРИНКиТ») проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Оценка включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил **154,2** баллов из 160 возможных, в том числе **134,2** балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, **20** баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения. Средний балл за показатель анкеты - 9,6.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

На базе учреждения культуры ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» проводятся областные творческие мероприятия (конкурсы, смотры, фестивали, праздники, концерты, акции и пр.), методические мероприятия (конференции, семинары, мастер-классы), выставки самодельных мастеров и художников, кинопоказы, а также работают клубные формирования.

Опрос получателей услуг проводился во время их посещения ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» в устной форме с последующим занесением данных в анкету, а также путем самостоятельного заполнения получателями услуг анкеты на бумажном носителе.

В анкетировании приняли участие 500 респондентов в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 131 чел. - 26,2 %

26 – 40 лет – 135 чел. – 27 %

41 – 60 лет - 143 чел. – 28,6 %

Старше 60 лет – 91 чел. – 18,2 %.

Посетителям ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» предлагалось ответить на 14 вопросов анкеты.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых ГУК ТО «ОЦРИНКиТ», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				(Σm_{ijp})		
1	2	3	15		16	17=15/16
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	3857	4697	500	9,4
		В целом хорошо	690			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	135			
		Плохо, много недостатков	15			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	4350	4927,5	500	9,9
		В целом хорошо	502,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	75			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	4230	4852,5	500	9,7
		В целом хорошо	562,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	60			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	3540	4242,5	500	8,5
		В целом хорошо	607,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	95			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	4120	4805,5	500	9,6
		В целом хорошо	517,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	153			
		Плохо, много недостатков	15			
		Совершенно не удобно	0			
j6	Доступность услуг 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	848	4048	459	8,8
			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.)	726			
			0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности	918			

		самостоятельного передвижения по территории организации	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	898			
			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)	658			
			0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	4298	4908	500	9,8
		В целом хорошо	585			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	25			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	4390	4927,5	500	9,9
		В целом хорошо	435			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	102,5			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	4470	4945	500	9,9
		В целом хорошо	390			
		Удовлетворительно	85			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	4510	4970	500	9,9
		В целом хорошо	420			
		Удовлетворительно	40			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	4320	4922,5	500	9,8
		В целом хорошо	442,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	160			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	3909	4727	500	9,5
		В целом хорошо	638			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	175			
		Плохо, много недостатков	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	4518	4968	500	9,9
		В целом хорошо	405			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	45			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	4199	4804	500	9,6
		В целом хорошо	480			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	115			
		Плохо, много недостатков	10			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 500 получателей услуг, равно 134,2 баллам, средний балл за показатель анкеты - 9,6.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на их территории.

Фактический балл – 9,4 из максимальных 10 баллов.

Результат оценки данного показателя говорит о высоком уровне удовлетворенности посетителей ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на его территории.

На информационных стендах ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» размещены устав учреждения, перечень платных услуг, план основных мероприятий на текущий год, оперативный план на текущий месяц, информация о государственном задании, контактная информация, график работы, буклеты и листовки о деятельности учреждения, в фойе установлен ящик для жалоб и предложений.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Фактический балл – 9,9 из максимальных 10 баллов.

Данный показатель получил высокую оценку получателей услуг. Для посетителей ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» работает гардероб, в помещении учреждения культуры всегда чисто и уютно, на этажах учреждения размещены диваны, коридоры оформлены шкапами с изделиями самодельных мастеров, работающих в различных ремеслах, на первом этаже постоянно размещаются выставки картин самодельных художников, в кабинетах необходимое количество стульев для посетителей.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Фактический балл – 9,7 из максимальных 10 баллов.

Учитывая многопрофильность учреждения, ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» оказывает большое количество дополнительных платных услуг (более 30 видов), которые предоставляются и доступны по требованию посетителей. Среди них:

- предоставление в аренду помещений, кинопроекторного, звукового и прочего оборудования;
- проведение платных методических семинаров, конференций, концертов, мастер-классов, мастер-школ, кинопоказов;
- копирование методической литературы, учебно-методических пособий, методических аудио - и видео- материалов;
- осуществление аудио- и видео записи проводимых конференций, семинаров, мастер классов, концертов;
- выполнение работ по представлению туристических информационных и экскурсионных услуг, формированию временных и постоянных коллективов специалистов для реализации проектной деятельности;
- изготовление на заказ концертных и театральных костюмов, ростовых кукол, масок, реквизита, традиционных костюмов и головных уборов.

Мероприятия по улучшению качества предоставления услуг учреждением проводить не планируется.

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

Фактический балл – 8,5 из максимальных 10 баллов.

На главной странице сайта учреждения размещены ссылки на информационные системы: «Госуслуги», Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>), «Работа в России», «Культура регионов России», «Справочник руководителя учреждения культуры», «Электронный каталог объектов нематериального культурного наследия народов России», «Официальный интернет-портал правовой информации» и другие.

Помимо официального сайта учреждения информация о деятельности ГУК ТО «ОЦРИНКит» размещается в социальных сетях - ВКонтакте, Твиттере, Facebook.

Отдельными пользователями электронными сервисами учреждения предложено–создать страницу в INSTAGRAM.

В целях мониторинга и контроля качества предоставления услуг на сайте учреждения будет размещена ссылка на модуль «Оценка учреждений» сайта «Открытый регион» (https://or71.ru/primi_uchastie/rating_new/).

5. Удобство графика работы организации культуры.

Фактический балл – 9,6 из максимальных 10 баллов.

По значению показателя можно сделать вывод, что график работы ГУК ТО «ОЦРИНКит» удобен для всех посетителей. Основной график работы учреждения с 9.00 до 18.00. В тоже время, областные творческие мероприятия проводятся учреждением как в будни, так и в выходные и праздничные дни в удобное для посетителей время. Любительские объединения занимаются 1 раз в неделю и имеют постоянный график, подразумевающий вечерние часы занятий (18.00-21.00).

Показатель режима работы, так же, как и график работы не требуют изменений.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Фактический балл – 8,1 из максимальных 10 баллов.

В опросе не принимали участие маломобильные граждане.

Здание ГУК ТО «ОЦРИНКит», в котором размещен кинотеатр, оборудовано пандусом и приспособленными перилами. На прилегающей территории имеется автостоянка.

Учитывая, что здания учреждения 1959 года постройки, уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильные) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания – санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников.

Однако, все недостатки технической оснащённости зданий, компенсируются организацией работы персонала, проинструктированного об особенностях работы с различными категориями посетителей, включая маломобильные.

Большинство культурно-массовых мероприятий учреждение проводит на общедоступных площадках. Для получения услуг в зданиях учреждения маломобильным гражданам не требуется подниматься на второй этаж, все дверные проемы помещений первого этажа, где предусмотрено оказание услуг, имеют достаточную для проезда инвалида-колясочника ширину.

Предложение: обсудить с представителями общественных объединений инвалидов необходимость производства дополнительных мер по улучшению качества и увеличению количества предоставления услуг маломобильным категориям граждан.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Фактический балл – 9,8 из максимальных 10 баллов.

ГУК ТО «ОЦРИНКит» предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы. Расписание работы клубных формирований соответствует потребностям

пользователей и соблюдается. По мере поступления предложений от получателей услуг, соответствующие корректировки согласовываются и вносятся в расписания.

Предложений по улучшению данного показателя от посетителей не поступало и корректировке не требует.

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

Фактический балл – 9,9 из максимальных 10 баллов.

Этот результат свидетельствует, что потребителей удовлетворяют установленные (заявленные) сроки предоставления услуг, и в дальнейшем, планируется сохранить их на том же уровне.

9.Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,9 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что потребители услуг высоко оценили данный показатель. Персонал ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» доброжелателен, вежлив и внимателен. В программы культурно-массовых мероприятий, проводимых на территории учреждения, включены мастер-классы, народные игры, забавы, песенные и танцевальные номера с непосредственным участием посетителей, как взрослых так и детей, а также чаепитие с угощением.

Новые сотрудники в обязательном порядке знакомятся с кодексом этики и служебного поведения работников учреждения культуры, используют его положения в работе с посетителями.

Данный показатель не требует внедрения каких-либо дополнительных мероприятий.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Фактический балл – 9,9 из максимальных 10 баллов.

Посетители ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» высоко оценили компетентность персонала. Сотрудники учреждения, в соответствии с регламентом, предоставляют необходимую информацию при обращении получателей услуг, как непосредственно в учреждение, так и по телефону, электронной почте. Всегда доступна информация о государственных услугах, предоставляемых ГУК ТО «ОЦРИНКиТ», графике работы, о месте и времени проводимых мероприятий, а так же сотрудники учреждения всегда подскажут и помогут найти любую информацию о работе учреждения.

Предложений по улучшению данного показателя отсутствуют.

11.Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Фактический балл – 9,8 из максимальных 10 баллов.

Большая часть респондентов полностью удовлетворена качеством оказания услуг ГУК ТО «ОЦРИНКиТ».

Предложения: для повышения качества оказания услуг учреждения получателями услуг предложено установить на терминале (информате), расположенном на территории Тульского Кремля, электронный справочник 2ГИС с картой г. Тулы и Тульской области.

12.Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.

Фактический балл – 9,5 из максимальных 10 баллов.

ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» постоянно проводит мероприятия по улучшению своей материально-технической базы. С этой целью привлекаются бюджетные средства, посредством участия учреждения в государственных целевых программах развития культуры, и внебюджетные средства, включая заработанные. Также работники ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» непосредственно участвуют в улучшении материально-технической базы своего учреждения.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

Фактический балл – 9,9 из максимальных 10 баллов.

В результате проведённого анкетирования, можно сделать вывод, что информация о деятельности учреждения на официальном сайте в сети «Интернет», размещена в полном объёме и удобна для всех пользователей сайта.

Помимо официального сайта учреждения информация о деятельности ГУК ТО «ОЦРИНКиТ» размещается в социальных сетях - ВКонтакте, Твиттере, Facebook.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Фактический балл – 9,6 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что получатели услуг довольны качеством и содержанием полиграфических материалов ГУК ТО «ОЦРИНКиТ».

Учреждение издает афиши, а также буклеты по итогам проведенных областных мероприятий.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности и (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от	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

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, 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	1

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 20 баллов из 20 возможных.

**Председатель
Общественного совета при министерстве
культуры Тульской области**



С.В. Юдина