

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой оценки
муниципального бюджетного учреждения культуры «Объединение
«Новомосковский историко-художественный музей» в 2017 году**

Независимая оценка качества в учреждениях культуры проводится в следующих целях:

- ✓ предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- ✓ повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
- ✓ улучшения информированности посетителей о качестве деятельности учреждения;
- ✓ повышения качества деятельности учреждения.

Независимая оценка качества муниципального бюджетного учреждения культуры «Объединение «Новомосковский историко-художественный музей» (далее - МБУК «ОНИХМ») проводилась в соответствии с федеральным законодательством и 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 144,03 из 160 возможных, в том числе 125,03 баллов из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 19 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

В анкетировании приняли участие 495 респондентов.

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- ✓ личный опрос – 98,3%;
- ✓ электронной почте – 2,98%;
- ✓ Интернет-канал – 1,7%.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «ОНИХМ», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Кол-во ответов на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу	Кол-во получателей услуг, участвующих в анкетировании	Средняя оценка по показателю	
					(Σm_{ij})			(p)
1	2	3	4	5	6	7	8	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	378	3780	4532,5	495	9,16
		В целом хорошо	7,5	73	547,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	41	205			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	220	200	4257,5	495	8,6
		В целом хорошо	7,5	273	2047,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
		Плохо, много	2,5	0	0			

		недостатков						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	380	3800	4657,5	495	9,4
		В целом хорошо	7,5	113	847,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым и организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	174	1740	3977,5	495	8,03
		В целом хорошо	7,5	253	1897,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	68	340			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	349	3490	4585	495	9,3
		В целом хорошо	7,5	146	1095			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Совершенно не удобно	0	0	0			
j6	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	495	990	4702	495	9,5
			нет	0	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	373	746			
			нет	122	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	495	990			
			нет	0	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	494	988			
	нет	1	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	494	988				
		нет	1	0				
j7	Соблюдение режима работы организацией	Отлично, все устраивает	10	290	2900	4432,5	495	8,95
		В целом хорошо	7,5	203	1522,5			
		Удовлетворительно,	5	2	10			

	культуры	незначительные нарушения						
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	283	2830	4405	495	8,9
		В целом хорошо	7,5	209	1567,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	3	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	304	3040	4457,5	495	9
		В целом хорошо	7,5	188	1410			
		Удовлетворительно	5	0	0			
		Плохо	2,5	3	7,5			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	293	2930	4445	495	9
		В целом хорошо	7,5	202	1515			
		Удовлетворительно	5	0	0			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	292	2920	4495,5	495	9,08
		В целом хорошо	7,5	201	1570,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	319	3190	4500	495	9,09
		В целом хорошо	7,5	172	1290			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	302	3020	4467,5	495	9,02
		В целом хорошо	7,5	193	1447,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	174	1740	3977,5	495	8
		В целом хорошо	7,5	253	1897,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	68	340			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
		ИТОГО:				61892,5	495	125,03

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 495 получателей услуг, равно 125.03 баллам. Средний балл за показатель анкеты – 8,9.

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 – 9,16 из максимальных 10 баллов.

Информация о деятельности МБУК «ОНИХМ» доступна всем категориям пользователей. Опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения. В основном, информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети, рекламные афиши, единое информационное пространство в сфере культуры, на сайте учреждения.

План работы, информация о ближайших мероприятиях размещены на информационном стенде в холле музея. Информация о работе учреждения размещается на стойках касс во всех филиалах музея.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Фактический балл – 8,6 из максимальных 10 баллов.

По значению показателя можно сделать вывод, что комфортность условий пребывания в музее имеет средние показатели. Для посетителей музея работает гардероб, в помещении учреждения всегда чисто и уютно, но немного прохладно.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Фактический балл – 9,4 из максимальных 10 баллов.

Дополнительные услуги, предусмотренные в перечне видов услуг МБУК «ОНИХМ» предоставляются и доступны по требованию посетителей.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

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

Фактический балл – 8,03 из максимальных 10 баллов.

МБУК «ОНИХМ» предлагает открытый доступ к сети Wi-Fi

Рекомендации учреждению: рассмотреть предложения респондентов и запланировать проведение мероприятий, направленных на улучшение удобства пользования электронными сервисами.

5. Удобство графика работы организации культуры.

Фактический балл – 9,3 из максимальных 10 баллов.

График работы МБУК «ОНИХМ» устраивает посетителей.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Фактический балл – 9,5 из максимальных 10 баллов.

Для инвалидов есть специальный заезд в центральное здание учреждения и звонок для людей с ОВЗ на входе, есть витрина для слабовидящих.

Рекомендаций для учреждения отсутствуют.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Фактический балл – 8,95 из максимальных 10 баллов.

Учреждение культуры Дом культуры «Гипсовый» 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.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

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

Фактический балл – 8,9 из максимальных 10 баллов.

Этот результат свидетельствует, что потребителей в большинстве удовлетворяют заявленные сроки предоставления услуг.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Фактический балл – 9 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Фактический балл – 9 из максимальных 10 баллов.

Сотрудники учреждения культуры всегда подскажут и помогут найти любую информацию о работе учреждения. Рекомендации для учреждения отсутствуют.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Фактический балл – 9,08 из максимальных 10 баллов.

Большая часть респондентов полностью удовлетворена качеством оказания услуг МБУК «ОНИХМ». Рекомендации для учреждения отсутствуют.

12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

Фактический балл – 9,09 из максимальных 10 баллов.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

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

Фактический балл – 9,02 из максимальных 10 баллов.

В результате анкетирования можно сделать вывод, что информация о деятельности организации на официальном сайте в сети Интернет размещена в полном объеме и удобна для пользователей сайта.

Рекомендации для учреждения отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Фактический балл – 8 из максимальных 10 баллов.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов МБУК «ОНИХМ».

Рекомендации учреждению: разработать мероприятия, направленные на улучшение качества и содержания полиграфических материалов организации культуры.

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 ($Z_{k,s}$) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	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	
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»	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 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 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	0	
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	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ($Z_{i,k5}$) в баллах
	10	План по улучшению качества работы организации	1

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 19 баллов из 20 возможных. Информация «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» не размещена на сайте учреждения в связи с тем, что МБУК «ОНИХМ» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Оператор:
Исполнительный директор Объединения работодателей муниципального образования город Новомосковск «Совет предприятий»



Г.В.Зиборов