

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ЕЛЕЦ

2017 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры городского округа город Елец проведена во исполнении 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», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», 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», Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. N 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", во исполнение Письма Министерства труда России от 26 сентября 2014 г. № 11-3/10/П-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261), в соответствии с приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»,

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как доступность и актуальность информации об организации культуры;

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворённость качеством оказания услуг, доступность услуг для инвалидов.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры городского округа город Елец на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявление и анализ факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- выявление мнения населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрытие деятельности учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- определить состояние и уровень развития комплексных показателей различных аспектов деятельности учреждений культуры, влияющих на качество предоставления культурных услуг;
- анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- формирование предложений по повышению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры городского округа город Елец.

Объектом исследования являлись муниципальные учреждения культуры городского округа город Елец, финансируемые из муниципального бюджета.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на две группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры.

Период проведения исследования: оценка качества работы по представленным критериям проведена в периоды согласно графика проведения анкетирования и опроса.

ПЛАН – ГРАФИК

проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры
городского округа город Елец

№	Наименование организации	Руководитель организации	Сроки проведения
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	Фаустова З.П.	6 марта – 6 апреля
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	Булавин Р.В.	13 марта - 13 апреля
3.	Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	Филимонов М.Д.	27 марта – 27 апреля
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	Зарипова Т.В.	22 мая – 22 июня

I. Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- 1) Интернет-канал (опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкеты в интерактивной форме);
- 2) Личный опрос (социологическое исследование). Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;
- 3) Опрос по телефону (опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету);
- 4) Терминал в организации культуры (опрос получателей услуг путем заполнения анкеты в интерактивной форме через терминал);

5) Электронная почта (опрос получателей услуг путем отправки электронного сообщения с формой анкеты для заполнения получателем услуги и последующей отправкой заполненной анкеты по электронной почте).

Из этих каналов информации услуг в проведении оценки муниципальных учреждений культуры городского округа город Елец использовался только личный опрос, путем заполнения получателем услуг анкеты на бумажном носителе. Анкетой для оценки качества оказания услуг организациями культуры, размещенной на официальных сайтах в интерактивной форме, не воспользовался ни один получатель услуг.

Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса:
 - анонимность
- Возрастной ценз:
 - до 18 лет
 - 18-35 лет
 - 36-54 лет
 - 55 лет и старше
- Гендерный признак:
 - мужчина
 - женщина
- Место жительства:
 - г. Елец
 - населенный пункт Липецкой области
 - иной населенный пункт

Обработка и анализ полученных результатов

Количество анкет от каждой организации определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц.

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

Крупные организации культуры (количество получателей услуг в год более 50 000) – количество анкет не менее 1 000 шт.

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

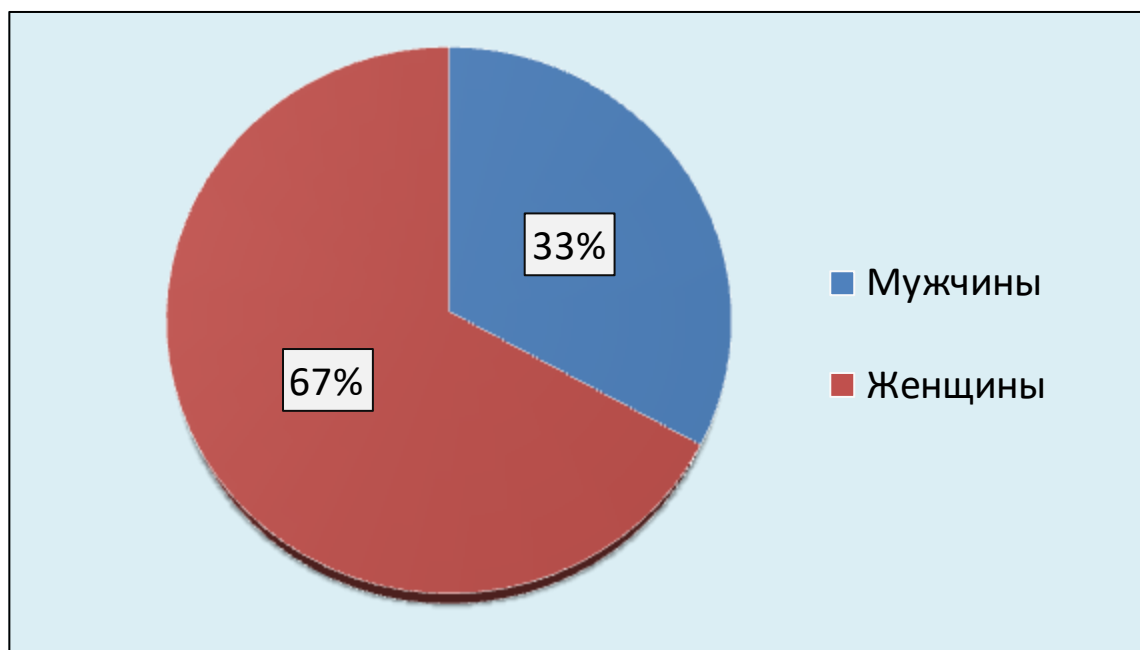
№	Наименование организации	Количество анкет
Средние организации культуры		
1.	Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	500
Крупные организации культуры		
1.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	1 000
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	1 000
3.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	1 030

Письменное анкетирование проводилось в организациях с марта по июнь 2017 года согласно имеющегося графика.

Всего в опросе приняли участие 3 530 человек.

В опросе приняло участие 1 163 мужчин, что составляет 33% от числа опрошенных и 2 367 женщин или 67% от общей выборки.

Представленность мужчин и женщин в выборке

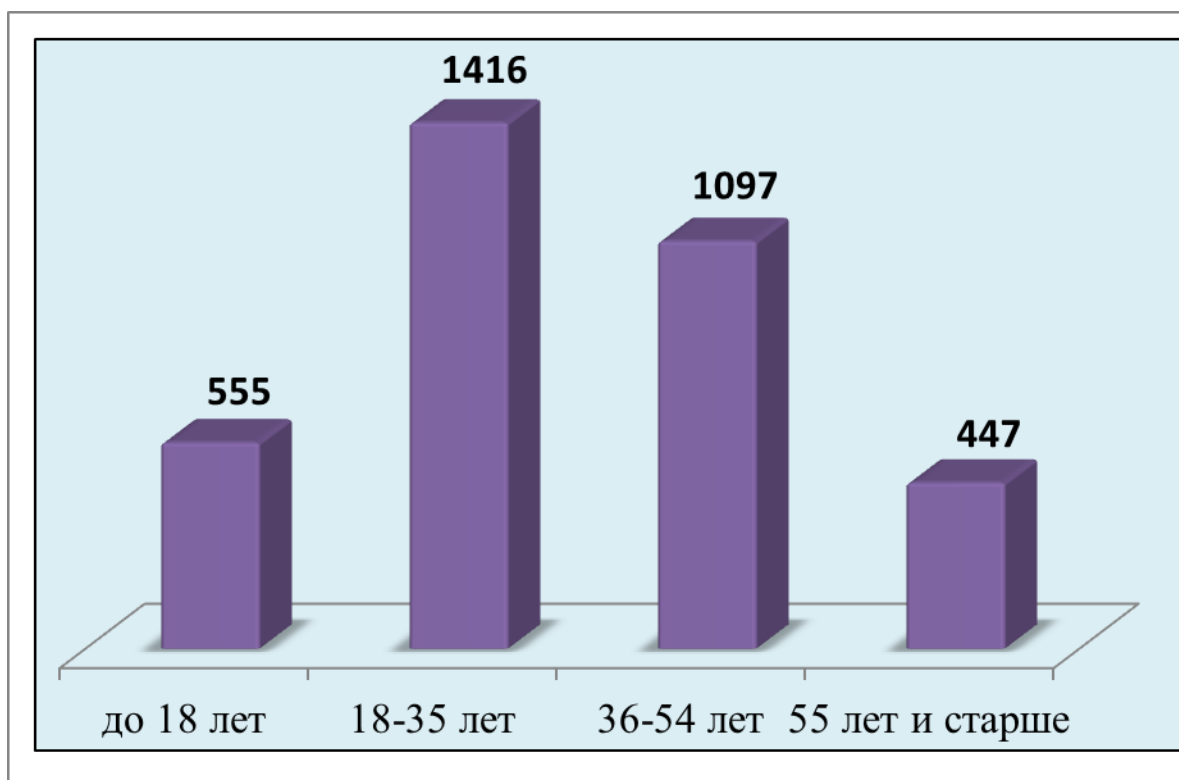


Возрастной ценз:

- до 18 лет – 555 человек, что составляет 15,8 %
- 18-35 лет – 1 416 человек, что составляет 40,3%
- 36-54 лет – 1 097 человек, что составляет 31,2%
- 55 лет и старше – 447 человек, что составляет 12,7 %.

Не отметили в анкетах свой возраст - 15 человек.

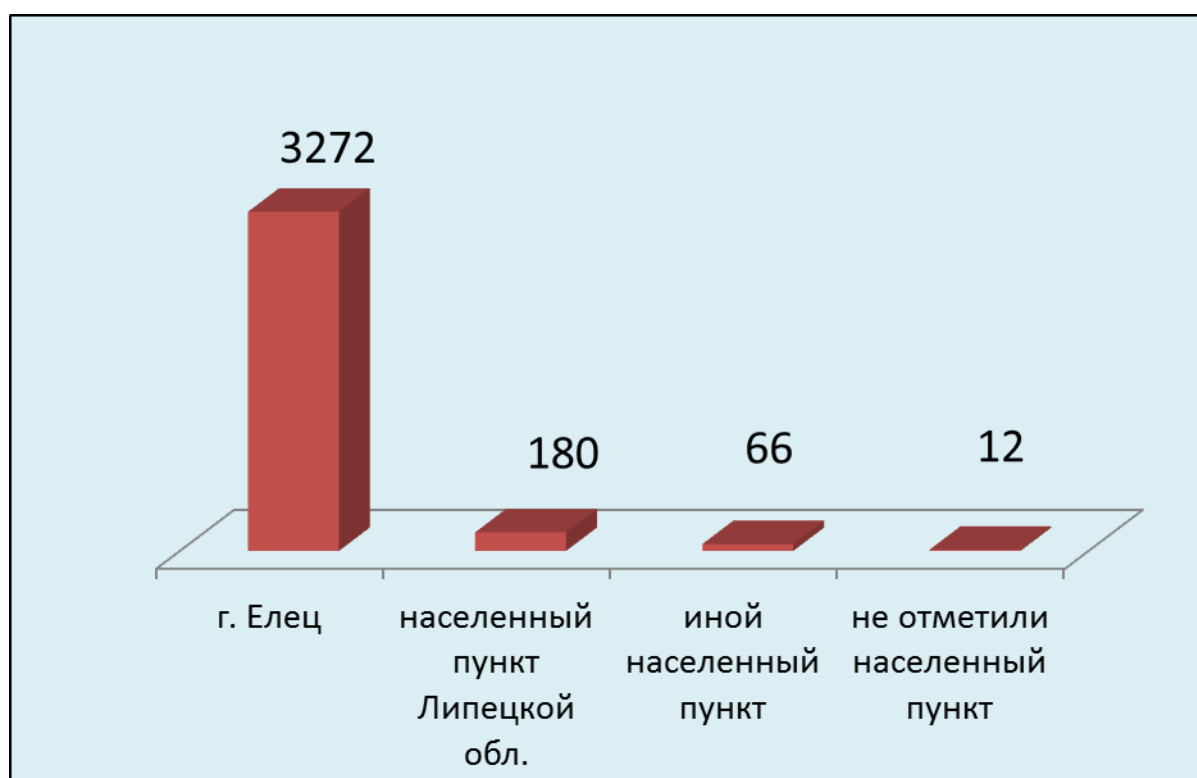
Представленность возрастного ценза в выборке



Место жительства:

- г. Елец – 3 272 человека, что составляет 93 %
- населенный пункт Липецкой области – 180 человек, 5,1 %
- иной населенный пункт – 66 человек, что составляет 1,9 %
- не отметили населенный пункт – 12 человек.

Представленность места жительства в выборке



Балловая оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

Методика расчета показателей

Расчёт интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путём анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путём анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{\text{удовл}}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \sum_j \frac{1}{P_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

m_{ijp} – значение показателя, сформированное p -ым получателем услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

P_{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.	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.	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
3.	Дополнительные услуги и	Отлично, все устраивает	10,0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	
	доступность их получения	В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
4.	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	
5.	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	
6.	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
7.	Соблюдение режима работы организацией	Отлично, все устраивает	10,0	
		В целом хорошо	7,5	

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
	культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0
		Плохо, много нарушений	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0
8.	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
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
10.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
11.	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
12.	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
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	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
14.	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

* - Показатель «Доступность услуг для инвалидов» равен интегральному значению баллов

Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры

№ п/п	наименование	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации (макс. 10 баллов)	Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс. 10 баллов)	Дополнительные услуги и доступность их получения (макс. 10 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)	Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)	Доступность услуг для инвалидов (макс. 10 баллов)	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски (макс. 2 балла)	Обнащение 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.) (макс. 2 балла)	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации (макс. 2 балла)	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами (макс. 2 балла)	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (публикование 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) (макс. 2 балла)	Соблюдение режима работы организацией культуры (макс. 10 баллов)	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (макс. 10 баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс. 10 баллов)	Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры (макс. 10 баллов)	Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» (макс. 10 баллов)	Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс. 10 баллов)	ИТОГО (макс. 140 баллов)
1.	Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	9	9	8,1	8,6	8,5	9,5	1,9	1,9	1,9	1,9	1,9	8,9	8,8	8,9	8,8	8,8	8,2	8,8	8,7	122,6
2.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	8,7	7,7	7,8	5,7	8,8	5,1	1,6	0,4	0,8	1,8	0,5	9,2	8,9	9,1	9,1	8,9	6,9	7,1	6,6	109,6
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	9,6	6,4	6,1	7	7,9	3,5	0,2	0,96	1,1	1,2	0,05	8,4	7,7	8,3	8,4	7,8	4,2	7,8	6	99,1
4.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	8,3	8,9	7,8	8,6	8,9	7,1	2	0,9	1,9	1,9	0,4	9	9	8,4	9,4	9,1	7,9	8,7	8	119,1

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют общей информацией об объекте культуры, действующих в нем культурно – досуговых формированиях, о предстоящих культурно – массовых мероприятиях, киносеансах, пользуясь информацией, расположенной на афишах и непосредственно в здании учреждения.

«Комфортность условий пребывания в организации культуры» - большинство опрошенных МБУК ИКЦ «Прожектор» и МАУК «Городской парк» чувствуют себя комфортно в учреждениях. Менее комфортно находится в МБУК «Городской дворец культуры», который требует реконструкции, и в МБУК «Дом культуры железнодорожников», где уже осуществляется поэтапный капитальный ремонт здания.

«Удобство графика работы организации культуры» - оценивается положительно. Пожеланий по изменению графика работы не поступило по средствам анкетирования. Кроме того, МБУК ИКЦ «Прожектор» предлагает посетителям бронирование по телефону билетов на киносеансы и покупку электронных билетов посредством сети «Интернет».

«Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры». Данный показатель во всех учреждениях высокий. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Наряду с этим, некоторые респонденты отмечают недостаточную оснащенность материально-технической базы учреждений культуры.

«Доступность услуг для инвалидов». Высокий бал по доступности услуг для инвалидов набрали МБУК ИКЦ «Прожектор» и МАУК «Городской парк». Все учреждения имеют специальные устройства для доступа инвалидов (пандусы), персонал, компетентный в работе с посетителями-инвалидами и оказывающий помощь в сопровождении по учреждению. Тем не менее, ни одно из оцениваемых учреждений не имеют дублирование информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, отсутствуют санитарно-гигиенические помещения.

II. Расчёт интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путём анализа информации, размещенной на официальном сайте

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры,

определяемое путем анализа информации, размещённой на официальном сайте (N_i^{OTKP}), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{OTKP} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещённого на официальном сайте i -ой организации культуры.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещённого на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учётом следующего правила (схемы):

«1» – информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

При анализе информации, размещённой на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представленные в Таблице 2.

Таблица 2

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

	центр «Прожектор»												
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

№ п/п	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	Информация о планируемых мероприятиях	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	План по улучшению качества работы организации	ИТОГО
1.	Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	7
2.	Муниципальное автономное учреждение культуры	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	7

	«Городской парк» города Ельца											
3.	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	7
4.	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	7

Вывод оценки показателей организации культуры, определяемых путём анализа информации, размещенной на официальном сайте:

«Полное и сокращенное наименование организации культуры, схема размещения организации культуры, схема проезда, дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах), режим, график работы организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, контактные телефоны адрес электронной почты, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, наличие информации деятельности организации» присутствуют у всех исследуемых учреждений. Единственным исключением является отсутствие графика работы на сайте МБУК «Городской дворец культуры».

III. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории городского округа город Елец

Методика расчета показателей

Расчёт общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{P T K P} + N_i^{Y D P B A}, \text{ где:}$$

N_i - общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{P T K P}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещённой на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{Y H P B L}$ - интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными
на территории городского округа город Елец**

Наименование организации культуры	Показатели организаций культуры, определяемые путём анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.	Показатели организаций культуры, определяемых путём анализа информации, размещённой на официальном сайте	Итоговая оценка макс.160 баллов
1.	2.	3.	4.
Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	122,6	17	139,6
Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	119,1	17	136,1
Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	109,6	16	125,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	99,1	17	116,1

IV. Рейтинги организаций культуры

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки качества оказания услуг

(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на официальном сайте)

№	Наименование организации	Рейтинг
1	Муниципальное бюджетное учреждение Историко-культурный центр «Прожектор»	139,6
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Городской парк» города Ельца	136,1
3	Муниципальное бюджетное учреждение «Городской дворец культуры»	125,6
4	Муниципальное бюджетное учреждение «Дом культуры железнодорожников»	116,1

ВЫВОДЫ:

По совокупности всех показателей независимой оценки качества оказания услуг выявлен высокий уровень удовлетворенности всех респондентов и в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учёта его культурных запросов.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

- 1.Расширять информирование населения организаций культуры городского округа город Елец о своей культурной деятельности, проводимых мероприятиях в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

- 2.Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры городского округа город Елец в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

- 3.Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры городского округа город Елец, проведение обучающих семинаров, курсов и т.д.

- 4.Обеспечить соблюдение доброжелательности, вежливости, компетентности различных категорий специалистов организаций культуры городского округа город Елец.

- 5.Проведение анализа дополнительных услуг, предоставляемых учреждением в данный момент, и расширение их ассортимента: аппараты по продаже еды и напитков, информирование о событиях и проектах учредителя, свободный книгообмен, настольные и интерактивные игры.