

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МАУК ДК «ОКТЯБРЬ»

2016 год

Результаты независимой оценки качества оказания услуг МАУК ДК «Октябрь»

I. Изучение мнений получателей услуг

132 респондента посредством анкетирования приняли участие в оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры МАУК ДК «Октябрь». Результат опроса пользователей услуг представлен в таблице 1. Количество набранных баллов – 54,6.

Таблица 1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг дата и время оценки 26.07.2016-27.09.2016

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 7 баллов	6,45
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в МАУК ДК «Октябрь» (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,29
2.2	Транспортная и пешая доступность МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 5 баллов	4,64
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми МАУК ДК «Октябрь» посетителям 7в том числе и с помощью мобильных устройств7	от 0 до 5 баллов	4,21
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 7 баллов	6,16
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 7 баллов	6,25
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МАУК ДК «Октябрь» в целом	от 0 до 5 баллов	4,59
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 9 баллов	8,65
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий МАУК ДК «Октябрь»	от 0 до 10 баллов	9,36

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	Итого:	60 баллов	54,6

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг МАУК ДК «Октябрь».

Опрос показал, что по 1 группе показателей наибольшая доля потребителей услуг пользуется сайтом учреждения и вовремя получают информацию о предоставляемых услугах. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе ДК «Октябрь» и предстоящих мероприятиях происходит через радио-газету, социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра города, микрорайонах, и, по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно хорошо оценивает работу в этом направлении. Все отмечают комфортность условий, чистоту помещений и туалетных комнат. ДК «Октябрь» находится недалеко от остановки общественного транспорта, имеются специальные указатели для автотранспорта, дорожное покрытие асфальтное. Также для более комфортного пребывания в учреждении – установлен WI-FI.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей достигли почти максимального значения. Единственным минусом является работа клубных формирований в рабочее время и выходные дни, когда большая часть населения работает или занимается дачными работами (в летнее время года).

По 4 группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» опрос показал, большая

доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей. Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Отмечают большое разнообразие творческих групп, кружков по интересам. Люди пенсионного возраста высказывают пожелание больше проводить мероприятий для их аудитории. Помимо этого, посетители ДК «Октябрь» отмечают большую разнообразную работу с детьми, а сами дети получают огромное наслаждение от посещения кружков.

II. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

В процессе определения уровня открытости и доступности информации о ДК «Октябрь» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru нами были получены результаты, которые представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Оценка уровня открытости и доступности информации о ДК «Октябрь» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной	1	1

деятельности на текущий год		
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
ИТОГО	7	7

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru. Информация по всем наименованиям информационного объекта на сайте www.bus.gov.ru представлена в полном объеме с максимальным количеством баллов.

III. Наличие информации на официальном сайте организации культуры

В ходе определения уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ДК «Октябрь» нами были получены результаты, которые представлены в Таблице 3.

Таблица 3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте ДК «Октябрь»

Наименование требования / информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	
Общая информация об учреждении	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	
Информация о выполнении государственного	1	

задания за отчетный финансовый год		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества,	1	

должности руководящего состава организации культуры		
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	
ИТОГО	40	

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения:

Информация по всем наименованиям информационного объекта на официальном сайте учреждения МАУК ДК «Октябрь» представлена в полном объёме с максимальным количеством баллов.

Общие выводы

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в МАУК ДК «Октябрь» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего и, в целом, соответствует спросу населения.

На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным

учреждением культуры и в целях совершенствования работы ДК «Октябрь», были предложены мероприятия, представленные в Таблице 4.

Таблица 4

**Предложения по совершенствованию деятельности учреждения и
улучшению качества услуг, предоставляемых населению**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки исполнения	Ответственный исполнитель
1	Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждения обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.	2016-2018 гг	
2	Улучшить материально-техническое оснащение учреждения культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.	2016-2017 гг	
3	Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайт учреждения.	2016-2018 гг	
4	Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.	2016-2017 гг	
5	Осуществлять систематический контроль над соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.	2016-2018 гг	
6	По возможности предусмотреть установку в фойе ДК автоматы для продажи билетов.		
7	Использовать рекомендации при проведении самооценки деятельности учреждения культуры, для формирования публичной отчетности учреждения.	2016-2018 гг	