



Калужская область
МКУ
«УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И
МОЛОДЁЖНОЙ ПОЛИТИКИ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОБНИНСКА»

ПРИКАЗ

02.08.2017 № 01-47

Об утверждении итогов независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Обнинска

В соответствии с решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска от 01.08.2017 №02

П р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:

1.1. Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска за 2017 год (далее – итоги независимой оценки качества оказания услуг), в соответствии с приложением № 1 к настоящему приказу.

1.2. Рекомендации Общественного совета по повышению качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска (приложение №2).

2. Разместить итоги независимой оценки качества оказания услуг и рекомендации Общественного совета на сайте www.bus.gov.ru.

2.1. Разработать План мероприятий по выполнению рекомендаций Общественного совета в срок до 1 декабря 2017 года.

2.2. Предоставлять сведения о ходе выполнения рекомендаций Общественного совета по итогам ежеквартальных мониторингов не реже 1 раза в полугодие, на заседаниях Общественного совета.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления



 И.Н.Фалеева

Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска за 2017 год

Для измерения уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг сформирована таблица с оценками показателей об открытости и доступности информации, размещённой на официальных сайтах организаций 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».

Таблица 1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (на основании показателей, формируемых на основе изучения официальных сайтов учреждений культуры)

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Уровень поисковой доступности в баллах	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
1. Наличие 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	Наименование информационного объекта (к)							
	1 Полное наименование организации культуры	1	0	1	0	1	1	1
	2 Сокращенное наименование организации культуры	1	0	1	0	1	1	0
	3 Почтовый адрес организации культуры	1	0	1	0	1	1	0
	4 Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	0	1	0	1	1
	5 Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	0	0	1	0	1	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	0	0	0	0	1	0	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта (к)	Уровень поисковой доступности в баллах	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»	
федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	7	1	0	0	0	0	1	1	1	
	8	1	1	0	1	0	1	1	1	
	9	1	1	0	1	0	1	1	1	
	10	1	1	0	1	0	1	1	1	
	11	1	0	0	1	0	1	1	0	
	12	1	0	0	0	0	0	1	0	
	13	1	0	0	0	0	0	1	0	
	14	1	0	0	0	0	0	0	0	
	15	1	1	0	1	1	0	0	1	0
	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0
17	1	1	0	1	1	0	1	1	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности в баллах	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
сети «Интернет»	18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	0	0	0	0	0	0
	19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	0	0	0	0	0	0
	20	План по улучшению качества работы организации	0	0	0	0	0	0	0
		Сумма баллов:	7	0	11	0	12	14	7
		Максимальное значение 20 баллов							

Результаты оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации представлены в таблице 1 на основании анализа официальных сайтов организаций культуры, соответствия информации, размещённой на них, приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного органа исполнительной власти в сети «Интернет».

Расчёт оценки, приведенный в таблице 1, выполнен в соответствии с Приложением к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 7 марта 2017 г. № 261.

Для измерения уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг сформирована таблица с оценками показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг учреждений культуры, участвующих в процедуре независимой оценки качества.

Таблица 2
Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
(на основании показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг)

Результаты расчёта на основе изучения мнений получателей услуг организаций культуры г.Обнинска.

№	Наименование показателя	Наименование организации	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
			Средняя оценка получателей услуг по каждому вопросу						
1.		Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (максимальное количество баллов -10)	7,93	9,24	8,61	9,67	8,79	8,33	8,02
2.		Комфортность условий пребывания в организации культуры(максимальное количество баллов -10)	8,30	9,48	8,28	9,73	8,78	8,44	8,15
3.		Дополнительные услуги и доступность их получения(максимальное количество баллов -10)	7,01	8,81	8,18	9,50	8,20	7,53	7,32
4.		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (максимальное количество баллов -10)	6,38	7,46	8,74	9,83	7,91	6,04	7,64
5.		Удобство графика работы организации культуры (максимальное количество баллов -10)	7,68	9,75	8,44	9,97	9,31	8,36	7,97
6.	Доступность услуг для инвалидов (максимальное количество баллов по каждому подпункту - 2; по пункту-10)	6.1.Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1,60	1,64	1,89	0,04	0,39	0,79	2

№	Наименование показателя	Наименование организации	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
			Средняя оценка получателей услуг по каждому вопросу						
		6.2. 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.)	1,59	1,08	0,01	0,05	0,63	0,66	0
		6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	0,96	1,48	0,10	0,07	0	0,80	0
		6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1,54	1,88	0,11	1,95	0,82	0,85	1,75
		6.5. 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)	0,99	0,03	0,10	0,04	0	0,19	0
7	Соблюдение режима работы организацией культуры (максимальное количество баллов - 10)		7,91	9,78	8,88	9,97	9,72	8,92	7,76

№	Наименование показателя	Наименование организации	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
			Средняя оценка получателей услуг по каждому вопросу						
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры (максимальное количество баллов -10)		7,56	9,66	9,14	9,93	9,24	8,71	7,47
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (максимальное количество баллов -10)		8,31	9,86	8,21	9,87	9,71	8,93	7,76
10.	Компетентность персонала организации культуры (максимальное количество баллов -10)		8,35	9,96	9,05	9,72	9,67	9,01	7,78
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (максимальное количество баллов -10)		8,27	9,43	8,76	9,97	9,05	8,27	7,51
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (максимальное количество баллов -10)		6,63	6,19	7,01	7,43	6,60	6,74	6,89
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» (максимальное количество баллов -10)		6,21	7,96	8,65	9,37	7,76	7,85	7,79

№	Наименование показателя	Наименование организации						
		МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (максимальное количество баллов -10)	Средняя оценка получателей услуг по каждому вопросу						
		7,51	9,36	9,23	9,90	7,68	7,72	7,93
	Максимальное количество баллов - 140	104,72	123,02	113,36	127,00	114,24	108,11	103,72
	Общее количество баллов:							

Суммируя показатели Таблиц 1, 2, настоящим отчетом представляется итог независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска за 2017 год, на основе которого было проведено рейтинговое оцениваемое учреждений культуры.

Итоги независимой оценки качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска за 2017 год

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (на основании показателей, формируемых на основе изучения официальных сайтов учреждений культуры) (таблица 1)	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (на основании показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг) (таблица 2)	Итоговая оценка (максимальная оценка 160 баллов)	Уровень качества услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города Обнинска	Место в рейтинге муниципальных учреждений культуры города Обнинска
1	2	3	4 (сумма граф 2.3)	5	5
МБУК Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.»	0	127,00	127,0	79,38%	1
МБУ «Централизованная библиотечная система»	12	114,24	126,24	78,9%	2

МАУ «Дом культуры ФЭИ»	11	113,36	124,36	77,73%	3
МБУ «Городской клуб ветеранов»	0	123,02	123,02	76,89%	4
МБУ «Музей истории г.Обнинска»	14	108,11	122,11	76,32%	5
МБУ «Городской Дворец Культуры»	7	104,72	111,72	69,83%	6
МАУ «Городской парк»	7	103,72	110,72	69,20%	7

По итогам проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры установлено:

- Анализ уровня открытости и доступности информации организаций культуры на их официальных сайтах показал следующее:
 - полному соответствию требованиям к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры на официальных сайтах не отвечает ни один официальный сайт обследованных учреждений культуры;
 - наиболее высокий уровень открытости и доступности информации продемонстрировали сайты Музея истории города Обнинска, ЦБС, ДК ФЭИ;
 - низкий уровень открытости и доступности информации показали официальные сайты ГДК и Городского парка (по 7 баллов из 20 возможных);
 - все обследованные сайты показали низкий уровень информирования пользователей о полном наименовании организации, учредителе, учредительных документах, отчётных документах, связанных с выполнением муниципального задания, годовой бухгалтерской отчётностью, планах финансово-хозяйственной деятельности;
 - на всех обследованных сайтах отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг, отсутствует раздел об оценке качества оказания услуг организациями культуры;
 - сайты ГКВ и ДЕМИ не созданы, в связи с чем, их результат по данному критерию равен 0.
- Уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг, по мнению получателей услуг всех учреждений культуры достаточно высокий. Средний балл удовлетворённости качеством услуг по мнению респондентов по каждому учреждению соответствует информации представленной в таблице:

Наименование организации	МБУ «ГДК»	МБУ «ГКВ»	МАУ «ДК ФЭИ»	МБУК ОЭПС «Д.Е.М.И.»	МБУ «ЦБС»	МБУ «Музей истории г.Обнинска»	МАУ «Городской парк»
Общее количество баллов:	104,72	123,02	113,36	127,00	114,24	108,11	103,72
Средний балл	5,8	6,8	6,2	7,0	6,3	6,0	5,7

Средний балл находится в диапазоне от 5,7 до 7,0, что соответствует оценкам от «5. Удовлетворительно, незначительные недостатки» до «7,5 В целом хорошо».

Анализ оценки респондентами показателей показал следующее:

- **Открытость и доступность информации об организации культуры, размещенной на территории организации.** Открытость и доступность информации об организации культуры достигается, в том числе информированием о предстоящих выставках, представлениях, постановках, новых мероприятиях через СМИ, электронные ресурсы, социальные сети, информацию на городских плоскостных рекламных конструкциях. Минимальный средний балл 7,93 показал ГДК, что соответствует оценке «7,5 - В целом всё хорошо». Максимальный балл 9,67 показал театр-студия Д.Е.М.И., что приближается к максимальной оценке «10 – Отлично, всё устраивает».

- **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.** Уровень комфортности пребывания в организациях культуры города Обнинск (места для сидения, гардероб, чистота помещений) оценён получателями услуг как высокий. Наличие дополнительных услуг в учреждениях культуры повышает уровень комфортности (средний балл не ниже 7). Удобство пользования электронными сервисами оценено респондентами в среднем от 6,38 до 9,83 баллов по организациям культуры.

- **Доступность услуг для инвалидов.**

Из 4571 респондентов отвечавших на вопросы анкеты, 3997 человек выборочно ответили на вопросы, касающиеся доступности услуг для инвалидов. К сожалению, пока не обеспечена доступность услуг культуры для всех групп инвалидов в связи с тем, что для каждой группы людей с ограниченными возможностями здоровья необходимо специализированное дорогостоящее оборудование, установка которого также сопряжена с реконструкцией и ремонтом зданий, не отвечающих современным требованиям доступности. Минимальный балл по данному показателю – 1,84 (ЦБС), максимальный – 6,68 (ГДК) при максимальной оценке – 10 баллов.

Все организации культуры города Обнинска, обеспечивают возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски.

Часть организаций оснащена 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.):

- МБУ «ГДК» оборудован пандусами и доступными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями;

- МБУ «ГКВ» оборудован лифтом-подъёмником (с улицы в помещение);

- МАУ «ДК ФЭИ» оборудован лестничным подъёмником внутри помещения;

- МБУ «Музей истории города Обнинска» оборудован лифтом подъёмником (с улицы в помещение) и лестничным подъёмником внутри помещения;

- Центральная библиотека и городская библиотека №1 МБУ «ЦБС» оборудованы пандусами, так же в центральной библиотеке специальным оборудованием оснащён отдел для работы с инвалидами по зрению.

- Городской парк обеспечивает безбарьерную среду для инвалидов-колясочников.

Респондентами отмечена компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами во всех организациях культуры. К сожалению, в организациях культуры не достаточно информации для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждениям и услугам (отсутствует 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).

- Время ожидания предоставления услуги.

Респондентами отмечен высокий уровень соблюдения режима работы организаций культуры и установленных сроков предоставления услуг. Минимальный балл по данным показателям 7,47, максимальный – 9,97.

- **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** Получателями услуг отмечается доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры. Минимальный балл по данным показателям 7,76, максимальный 9,87, что говорит о высокой оценке респондентов.

- **Удовлетворенность качеством оказания услуг** Высокое количество баллов набрали все учреждения культуры, участвующие в независимой оценке качества оказываемых населению услуг именно по уровню удовлетворённости качеством в целом (от 7,51 до 9,97 баллов). Ниже оценена удовлетворённость материально-техническим обеспечением организаций культуры (от 6,19 до 7,43 баллов). Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организаций культуры, размещённой на сайте организации культуры и в сети «интернет» оценена от 6,21 до 9,37 баллов. Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов оценена от 7,51 до 9,90 баллов.

3. На основании совокупности проанализированных критериев установлено, что уровень качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры города Обнинска соответствует следующим цифрам:

МБУК Обнинский экспериментальный театр-студия «Д.Е.М.И.»	79,38%
МБУ «Централизованная библиотечная система»	78,9%
МАУ «Дом культуры ФЭИ»	77,73%
МБУ «Городской клуб ветеранов»	76,89%
МБУ «Музей истории г.Обнинска»	76,32%
МБУ «Городской Дворец Культуры»	69,83%
МАУ «Городской парк»	69,20%

Соответственно места в рейтинге муниципальных учреждений культуры соответствуют следующим значениям:

- 1 место – МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.»;
- 2 место - МБУ «ЦБС»;
- 3 место – МАУ «Дом культуры ФЭИ»;
- 4 место – МБУ «Городской клуб ветеранов»;
- 5 место – МБУ «Музей истории города Обнинска»;
- 6 место – МБУ «Городской Дворец Культуры»;
- 7 место - МАУ «Городской парк».

**Рекомендации Общественного совета по повышению качества услуг,
предоставляемых муниципальными учреждениями культуры города
Обнинска**

1. В целях повышения уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг в учреждениях культуры города Обнинска необходимо:
 - сохранять открытость и доступность информации об организациях культуры, в том числе информированием о предстоящих выставках, представлениях, постановках, новых мероприятиях через СМИ, электронные ресурсы, социальные сети, информацию на городских плоскостных рекламных конструкциях;
 - в целях сохранения высокого уровня комфортности и безопасности пребывания в учреждениях культуры города Обнинск (места для сидения, гардероб, чистота помещений) совершенствовать и поддерживать в нормативном состоянии материально-техническую базу учреждений культуры;
 - расширять перечень дополнительных сопутствующих услуг в учреждениях культуры повышающих уровень комфортности;
 - предусмотреть техническую возможность оказания услуги бронирования билетов, приобретения электронных билетов;
 - предусмотреть техническую возможность по оказанию услуг с помощью дополнительных электронных сервисов в учреждениях культуры;
 - в каждой организации культуры разработать план по обеспечению доступности услуг культуры для людей с ограниченными возможностями здоровья.

2. Для повышения уровня открытости и доступности информации учреждений культуры на их официальных сайтах необходимо:
 - МБУ «ГКВ», МБУК ОЭТС «Д.Е.М.И.» - создать официальные сайты учреждений;
 - МБУ «ЦБС», МБУ «Музей истории города Обнинска», МАУ «ДК ФЭИ», МБУ «ГДК» обеспечить соответствие информации, размещённой на официальных сайтах учреждений, приказу Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требования к содержанию и форме информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальных сайтах организации культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного органа исполнительной власти в сети «Интернет».