|  |
| --- |
| Приложение № 1к протоколу заседанияОбщественного совета по культурепри Администрации ЗАТО г. Железногорскот 28.09.2017 № 2 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры ЗАТО Железногорск, проведённой в 2017 году**

ИП Авраменко Ириной Михайловной (далее – оператор) осуществлён сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры ЗАТО Железногорск.

Сбор, обобщение и анализ данных проведён в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждёнными приказом Минкультуры России от 17.03.2017 № 261, приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» по основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворённости получателей услуг организаций культуры (анкетирование, в том числе на сайте организации);

2. Изучение и оценка информации об учреждении культуры, размещённой на официальном сайте организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры получены следующие результаты:

**1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения**

**получателей услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Показатель доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации  | Показатель комфортности условий пребывания в организации культуры | Показатель времени ожидания предоставления услуги | Показатель доброжелательности, вежливости, компетентности персонала организации культуры | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры |  |
|  | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (0-10 баллов) | Комфортность условий пребывания в организации культуры(0-10 баллов) | Дополнительные услуги и доступность их получения(0-10 баллов) | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры(в том числе с помощью мобильных устройств)(0-10 баллов) | Удобство графика работы организации культуры(0-10 баллов) | Доступность услуг для инвалидов(0-10 баллов) | Соблюдение режима работы организацией культуры(0-10 баллов) | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры(0-10 баллов) | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры(0-10 баллов) | Компетентность персонала организации культуры(0-10 баллов) | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом(0-10 баллов) | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры(0-10 баллов) | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»(0-10 баллов) | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры(0-10 баллов) | Сумма баллов по всем показателям (максимально доступное количество баллов 140)(0-10 баллов) |
| МБУК МВЦ | 8,3 | 8,12 | 7,83 | 7,34 | 8,3 | 5,6 | 9,1 | 8,52 | 9,18 | 9,3 | 8,5 | 6,45 | 8,4 | 4,6 | 109,6 |
| МБУК ЦГБ им. М. Горького | 8,2 | 8,9 | 8,21 | 6,59 | 8,72 | 3,7 | 9,1 | 8,97 | 8,79 | 8,6 | 8,49 | 7,26 | 6,83 | 7,05 | 109,4 |
| МБУК ДК | 7,14 | 7,41 | 7,03 | 6,63 | 7,7 | 2,3 | 8,4 | 8,6 | 8,6 | 8,4 | 8,9 | 8,15 | 8,55 | 7,65 | 105,5 |
| МБУК ДК «Старт» | 7,25 | 7 | 6,9 | 7,65 | 8,16 | 1,18 | 4,9 | 7,7 | 7,35 | 7 | 6,8 | 5,6 | 7,9 | 7,9 | 93,3 |
| МБУК ЦД | 8,5 | 8,3 | 8 | 8,11 | 9,2 | 1,99 | 9,2 | 9,3 | 9,14 | 8,7 | 8,9 | 6,4 | 9,7 | 8,6 | 113 |
| МБУК Театр оперетты | 8,5 | 8,13 | 7,7 | 7,4 | 8,17 | 8,3 | 7,9 | 7,8 | 8,17 | 7,8 | 8,03 | 6,8 | 7,8 | 8,2 | 110,7 |
| МАУК ПКиО | 7,3 | 8,1 | 7,3 | 7,22 | 8,5 | 4,94 | 7,5 | 7,6 | 9 | 8,4 | 8,1 | 6,33 | 7,7 | 7,41 | 105,4 |

**2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения**

**(максимальное количество баллов – 20)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры (*s*) | Наименование информационного объекта (*k*) | Уровень поисковой доступности ($Z\_{iks}$*,)* максимальное количество баллов  | МБУК МВЦ  | МБУК ЦГБ им. М. Горького | МБУК ДК | МБУК ДК «Старт» | МБУК ЦД | МБУК Театр оперетты | МАУК ПКиО |
| 1.1.  | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (*s1*) | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 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 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 0 | 1 | 1 | 1  | 1 | 1 | 0 |
| **ИТОГО по П. 1.1** | **10** | **8** | **9** | **9** | **8** | **10** | **9** | **7** |
| 1.2.  | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (*s2*) | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **ИТОГО по П. 1.2** | **10** | **3** | **4** | **3** | **4** | **6** | **3** | **4** |
| **ИТОГО по критерию** | **20** | **11** | **13** | **12** | **12** | **16** | **12** | **11** |

**3. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры ЗАТО Железногорск** (по общему числу баллов максимальное значение – 160)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения культуры | Оценка уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте, баллы | Итоговая оценка |
| МБУК МВЦ | 109,6 | 11 | 120,6 |
| МБУК ЦГБ им. М. Горького | 109,4 | 13 | 122,4 |
| МБУК ДК | 105,5 | 12 | 117,5 |
| МБУК ДК «Старт» | 93,3 | 12 | 105,3 |
| МБУК ЦД | 113 | 16 | 129 |
| МБУК Театр оперетты | 12 | 110,7 | 122,7 |
| МАУК ПКиО | 11 | 105,4 | 116,4 |

**По результатам опросов пользователи услуг оставили следующие замечания:**

МБУК МВЦ:

* Разместить более подробную информацию на сайте (цены, расписание, выставки, новые поступления)
* Установить сенсорные киоски
* Показывать фильмы о городе на большом экране
* Установить интерактивное табло в музее (для инвалидов по слуху – переводчик)
* Увеличить время работы до 19:00, для посещения всей семьей
* Увеличить активность в соц. сетях (группа малочисленна)
* Организовать буфет или продажу соков, воды

МБУК ДК «Старт:

* Проводить больше интересных мероприятий
* Сделать пандусы для инвалидов
* Предоставлять больше информации о кружках

МБУК Театр оперетты:

* Для инвалидов театр не доступен
* Недостаточное освещение в фойе и вестибюле
* Кассовый зал в неприглядном состоянии
* Показывать больше детских спектаклей
* Вернуть театральное кафе, сейчас ужасное обслуживание
* Мало рекламы в городе
* Проводится мало работы со школьниками и д/садами
* Для инвалидов нет подъёмников и пандусов (хотя желтый знак висит)
* Улучшить материально-техническую базу театра, ввести в практику совместные проекты с театрами из других городов
* Проводить экскурсии, сделать ремонт помещений
* Заменить аппаратуру, звук ужасный
* Открыть детскую театральную студию
* Внедрение новых сервисов обслуживания, терминалы
* Туалет в плохом состоянии, нет ремонта
* Сделать оплату билетов по безналу
* Зимой в зале и вестибюле холодно
* Внутри здания несовременно
* Улучшить работу буфета
* Перед спектаклем в зале темно
* Нет современного оборудования
* Провести ремонт здания
* Необходимо строительство здания театра
* Мало рекламы на городском канале телевидения, неудобно следить за датами премьер, не удобный буфет
* Плохой звук и неудобные кресла в зале
* Обеспечить театр оперетты новым зданием со сценической площадкой
* Ремонт здания, закупить техническое оборудование (плохой звук и свет)

МБУК ЦД

* Сделать пандусы для инвалидов-колясочников
* Недостаток информации о проводимых мероприятиях
* Нехватка информации (рекламы)
* Размещать рекламу о предстоящих мероприятиях в центре города