Приложение № 1 к протоколу заседания Общественного совета при администрации Ровненского сельсовета от 28.06.2017 № 3

# Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственными администрации Ровненского сельсовета

Общественным Советом по независимой оценке качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры администрации Ровненского сельсовета осуществлен сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, подведомственными министерству культуры края:

| № п/п | Наименование организации культуры | Срок проведения |
|-------|-----------------------------------|-----------------|
|       | Культурно-досуговые               |                 |
| 1     | МБУК «Ровненский СКИФСДЦ».        | май 2017        |

Сбор, обобщение и анализ данных проведен по основным направлениям:

- 1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг организаций культуры.
- 2. Изучение и оценка информации об учреждениях культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

1. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

В организациях культуры проведено анкетирование 47 получателей услуг.

### 1) Культурно-досуговые:

| Наименов<br>ание<br>организац<br>ии<br>культуры                       | Показател ь открытост и и доступност и информац ии об организац ии культуры | Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступность из получения                                    |   |  | Показател<br>ь времени<br>ожидания<br>предостав<br>ления<br>услуги   | Показатель доброжелатель вежливости, ко ности работни организации к | омпетент-<br>ков<br>ультуры  | Показатель удовлетворенности качеством оказания услуг        |  |   |  | Сумма<br>баллов по<br>всем<br>показател<br>ям<br>(максима<br>льно<br>доступное<br>количеств<br>о баллов |       |
|---|---|--|---|--|--|---|--|--|--|---|--|---|-------|
|   | Информиро вание о новых мероприяти ях (0-10 баллов)                         | Уровень комфорт ности пребыван ия в организа ции (места сидения, гардероб, чистота помещен ий и т.д. (0-10 баллов) | Наличие<br>дополнител<br>ьных услуг<br>в<br>учреждения<br>х<br>культурно-<br>досугового<br>типа (места<br>общественн<br>ого<br>питания,<br>проведение<br>игр,<br>театрализов<br>анных<br>мероприяти<br>й и<br>прочее) (0-<br>10 баллов) | Удобств о графика работы организ ации культуры (0-10 баллов) | Созданны е в учрежден ии культурно - досуговог о типа условия для людей с ограничен ными возможно стями здоровья(0 -10 баллов) | Соблюдени е режима работы организаци ей культуры (0-10 баллов)      | Доброжелател<br>ьность и<br>вежливость<br>персонала<br>учреждения<br>культуры(0-<br>10 баллов) | Компетент ность персонала учреждени я культуры( 0-10 баллов) | Уровень удовлетворе нности качеством оказания услуг учреждения в целом (0-10 баллов) | Качеств о проведе ния культур но-массовы х меропри ятий (0-10 баллов) | Разноо бра-зие творчес ких групп, кружко в по интере сам (0-10 баллов) | Материаль но-<br>техническо е обеспечени е организаци и культуры(0 -10 баллов)                          |       |
| Муниципа льное бюджетно е учреждени е культуры «Ровненский СКИФСД Ц». | 7,74  | 7,85   | 7,32  | 7,36   | 5,96   | 7,91  | 8,32   | 7,8  | 7,78   | 7,76  | 7,46   | 5,57  | 88,83 |

```
Из общего количества опрошенных работу Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» оценили:
```

```
по показателю 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» следующим образом:
     «отлично» - 17,0%;
     «хорошо» - 59,6%;
     «удовлетворительно» -19,1%;
     «неудовлетворительно» - 4,3%;
по показателю 2 «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» следующим образом:
     «отлично» - 9%;
     «хорошо» -56,4 %;
     «удовлетворительно» -22,3%;
     «неудовлетворительно» - 12,3%;
по показателю 3 «Время ожидания предоставления услуг» следующим образом:
     «отлично» - 12,8%;
     «хорошо» - 70,2%;
     «удовлетворительно» -17%;
     «неудовлетворительно» - 0%;
по показателю 4 «Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры» следующим
образом:
     «отлично» - 27,7%;
     «хорошо» - 51,1%;
     «удовлетворительно» -19,1%;
     «неудовлетворительно» - 2,1%;
по показателю 5 «Удовлетворенность качеством оказания услуг» следующим образом:
     «отлично» - 10,1%;
     «хорошо» - 51,6%;
     «удовлетворительно» - 28,7%;
     «неудовлетворительно» - 9,6%;
```

#### В среднем по всем критериям по данным анкетирования:

#### работу Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» оценили:

- «отлично» 15% опрошенных;
- «хорошо» 58%;
- «удовлетворительно» -21%;
- «неудовлетворительно» 6%;

**Итого:** 94% респондентов удовлетворены качеством оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»

## 2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (максимальное количество баллов - 20)

2.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте

организации культуры в сети «Интернет

| №   | Наименование организации культуры                                  | Баллы |
|-----|--|-------|
| п/п |  |       |
|     | Культурно-досуговые  |       |
| 1.  | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» | 10    |

2.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте

организации культуры в сети «Интернет

| №<br>п/п | Наименование организации культуры                                  | Баллы |  |
|----------|--|-------|--|
|          | Культурно-досуговые  |       |  |
| 1.       | Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» | 7     |  |

## **3. Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры** (по общему числу баллов по типам организаций)

| Наименование организации культуры | Оценка уровня   | Оценка уровня | Итоговая |
|-----------------------------------|-----------------|---------------|----------|
|                                   | удовлетворен-   | открытости и  | оценка   |
|                                   | ности качеством | доступности   |          |
|                                   | оказываемых     | информации    |          |
|                                   | услуг, баллы    | на            |          |
|                                   |                 | официальном   |          |
|                                   |                 | сайте         |          |
|                                   |                 | организации,  |          |
|                                   |                 | баллы         |          |
| Культурно-досуговые               |                 |               |          |
| Муниципального бюджетного         | 88,83           | 17            | 105,83   |
| учреждения культуры «Ровненский   |                 |               |          |
| СКИФСДЦ»                          |                 |               |          |

Анализируя все показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ» видно, что наибольшее значение набрали показатель «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» и составил 10 баллов, а так же показатель «Доброжелательность и вежливость персонала учреждения культуры» и составил 8,32 балла.

Наименьшее значение набрали показатель «Материально-техническое обеспечение организации культуры» и составил 5,57 балла, а так же показатель «Созданные в учреждении культурно-досугового типа условия для людей с ограниченными возможностями здоровья»

Приложение № 2 к протоколу заседания Общественного совета при администрации Ровненского сельсовета от 28.06.2017 № 3

Предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры, подведомственных администрации Ровненского сельсовета по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2017 году

#### КУЛЬТУРНО – ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Муниципального бюджетного учреждения культуры «Ровненский СКИФСДЦ»: разместить на официальном сайте организации полную информацию о деятельности организации, в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», статьи 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (обратить особое внимание на раздел по независимой оценке качестве оказания услуг);

принять меры по повышению уровня комфортности пребывания в учреждении и доступности получения услуг: рассмотреть возможность открытия гардероба;

Обратить внимание на улучшение условий для людей с ограниченными возможностями здоровья.

Рекомендовать руководителю муниципального учреждения участвовать в грантовых программах как один из вариантов привлечения дополнительных средств финансирования, для усиления материально-технической базы, необходимой для качественного оказания услуг населению.

Председатель

alluy

М.В. Шестакова