

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижевартовский государственный университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

ОТЧЕТ

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Нижевартовского района
Муниципального казенного учреждения «Этнографический парк-музей села Варьеган»**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма
Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижевартовск 2017

Цель проведения исследования: провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Этнографический парк-музей с. Варьеган».

Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Этнографический парк-музей с. Варьеган»;
- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
- изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» Муниципального казенного учреждения «Этнографический парк-музей с. Варьеган»;
- проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Муниципального казенного учреждения «Этнографический парк-музей с. Варьеган», и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
- рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
- составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным казенным учреждением «Этнографический парк-музей с. Варьеган»;

Объект исследования: получатели услуг Муниципального казенного учреждения «Этнографический парк-музей с. Варьеган».

Предмет исследования: мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Муниципального казенного учреждения «Этнографический парк-музей с. Варьеган».

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Этнографический парк-музей с. Варьеган» составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в
Муниципальном казенном учреждении «Этнографический парк-музей с. Варьеган»**

№	Показатели			Источник информации	Оценка показателя
1	2			3	4
Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)					
1.1.	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»	Полное наименование организации культуры	0	официальный сайт	0
Сокращенное наименование организации культуры		0			
Почтовый адрес организации культуры		0			
Схема размещения организации культуры, схема проезда		0			
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		0			
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		0			
Режим, график работы организации культуры		0			
Контактные телефоны		0			
Адрес электронной почты		0			
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).		0			
1.2.	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	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	официальный сайт	0
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0			

	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»	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0		
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0		
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0		
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0		
		Информация о планируемых мероприятиях	0		
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0		
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0		
		План по улучшению качества работы организации	0		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,5
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
ИТОГО по Блоку 1:					9,5
Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)					
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,5
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.2.	Дополнительные услуги и доступность	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения	9,5

	их получения	В целом хорошо	7,5	получателей услуг	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	8,6
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	изучение мнения получателей услуг	9,3
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
2.5.	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	2	изучение мнения получателей услуг	5,5
			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.)	2		
			0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2		
			0		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2		
			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	2		
			0		

		текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)			
ИТОГО по Блоку 2:					42,4
Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)					
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,4
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,5
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
ИТОГО по Блоку 3:					18,9
Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,5
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,5
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
ИТОГО по Блоку 4:					19
Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)					
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения	9,5

	услуг организацией культуры в целом	В целом хорошо	7,5	получателей услуг	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	7
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	9,4
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	6,4
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
ИТОГО по Блоку 5:					32,3
ИТОГО по оценке качества оказания услуг:					122,1

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Муниципальном казенном учреждении «Этнографический парк-музей с. Варьеган» (далее МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган») по следующим показателям¹:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» было опрошено 502 получателей услуг. На основе «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» относится к категории средних организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 13 318, поэтому количество анкет должно быть не менее 500 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 502 получателей услуг, из них 251, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 171 респондентов, 30 респондентов опрошены по телефону и 50 через электронную почту (Приложение 2).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение –160 баллов.

¹ Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации² и на ее территории. В МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» данный блок был оценен на **9,5** баллов из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о низком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

Следует отметить, что в организации отсутствует официальный сайт, однако информация об организации в сети «Интернет» представлена, посредством социальных сетей, но информация, которая представлена в социальных сетях касается только проводимых мероприятий, а необходимая информации в соответствии с требованиями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг отсутствует. Поэтому оценка проводилась только по представленной информации на территории самой организации получателями услуг и была оценена положительно на **9,5** баллов из **10** возможных. **99 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган», размещенной на территории организации, и только **1 %** указали на наличие незначительных недостатков.

Респондентам был задан вопрос: «Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации»:»



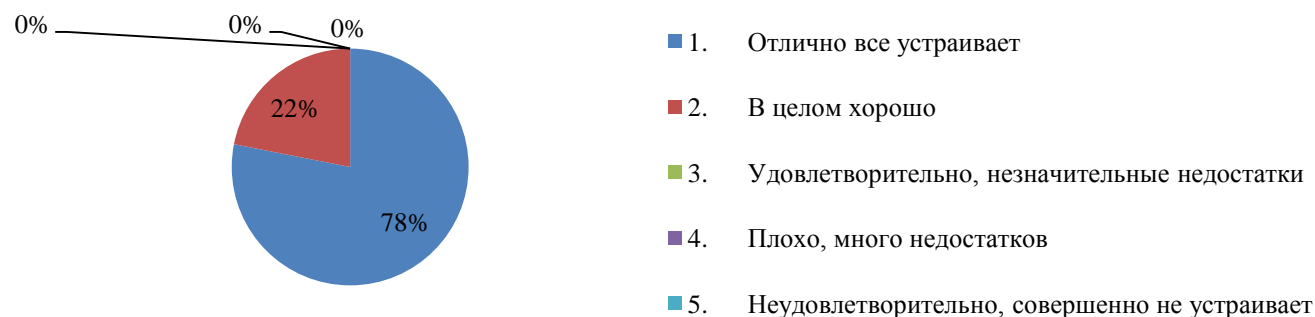
Такой результат свидетельствует о том, что работа проведенная сотрудниками организации в этом направлении нацелена на размещение информации в самой организации и социальных сетях, что не дает возможность получателям услуг в полном и необходимом объеме получать актуальную информацию об организации и ее деятельности. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» в плане доступности и актуальности получения информации работают не достаточно эффективно.

² Приказ 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»

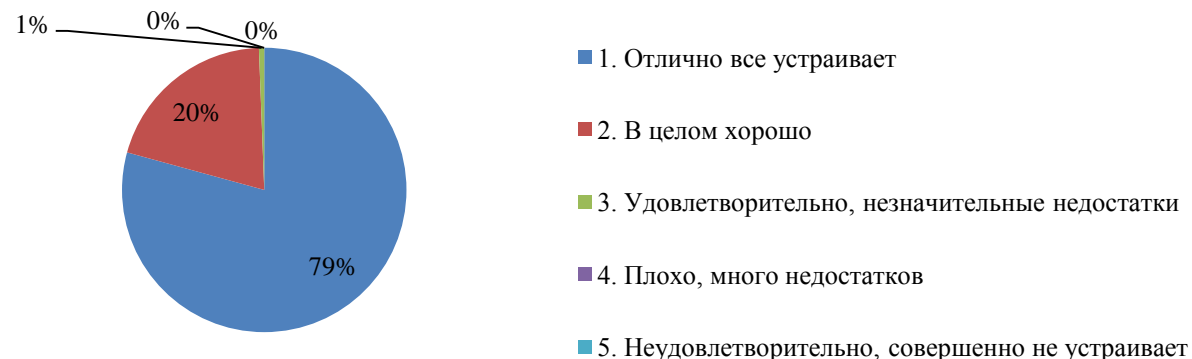
Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

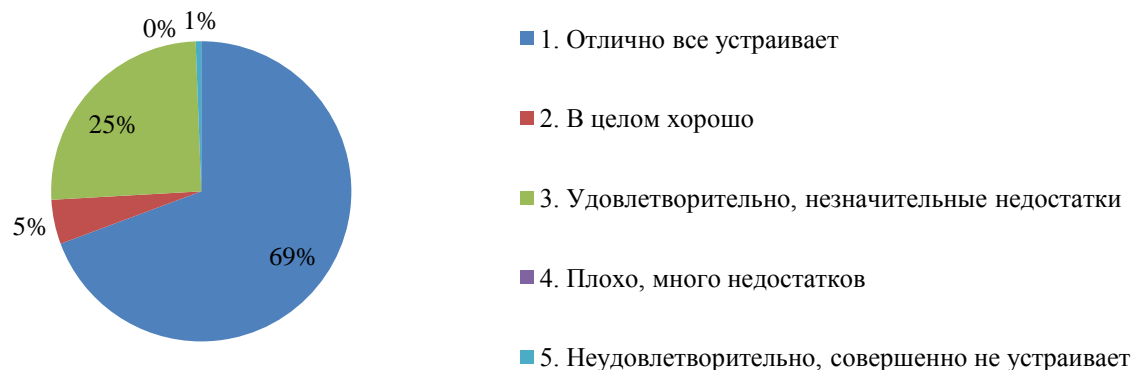
В МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» данный блок был оценен на **42,4** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **9,5** баллов из **10** возможных, т.е. практически максимально. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **78 %**, в целом хорошие **22 %**. Респондентам был задан вопрос: «Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?»:



Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **9,5** баллов из **10** возможных. **79 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **20 %** оценила как хорошие. Респондентам был задан вопрос: «Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры «:



Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **8,6** баллов из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **69 %** респондентов, в целом хорошо поставили **5 %**, а удовлетворительно поставили **25 %**. Респондентам был задан вопрос: «Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры»:

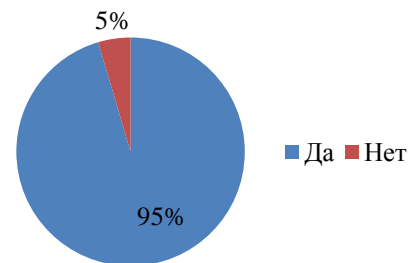


Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **9,3** баллов из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**98 %**) удовлетворены графиком работы в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган». Респондентам был задан вопрос: «Удобен ли для Вас график работы организации культуры?»:

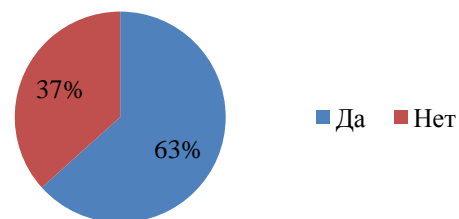


Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **5,5** баллов из максимальных **10**.

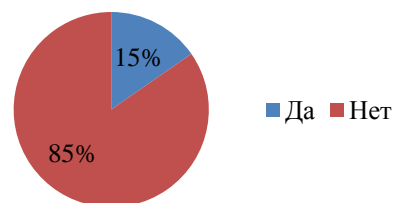
Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски однозначно: **95 %** респондентов считают, что такая возможность представлена.



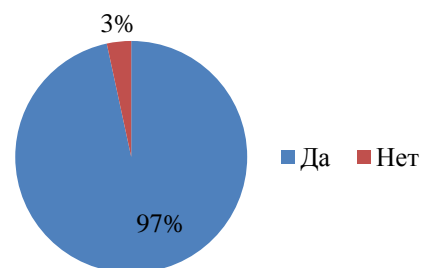
На вопрос об оснащенности организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен ответ: нет – **37 %**, да – **63 %**!



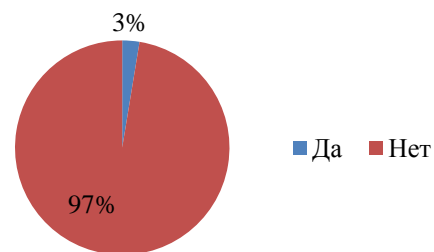
Также респонденты практически единодушно (**85 %**) отметили, что в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» нет возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также нет сопровождающего персонала для указанной категории граждан.



Компетентность персонала МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **97 %** отметили, что персонал знает как работать и имеют навыки работы с посетителями инвалидами.



Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно: **97 %** отметили отсутствие такой возможности!.



Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, однако получатели услуг отметили ряд недостатков. Такими недочетами являются:

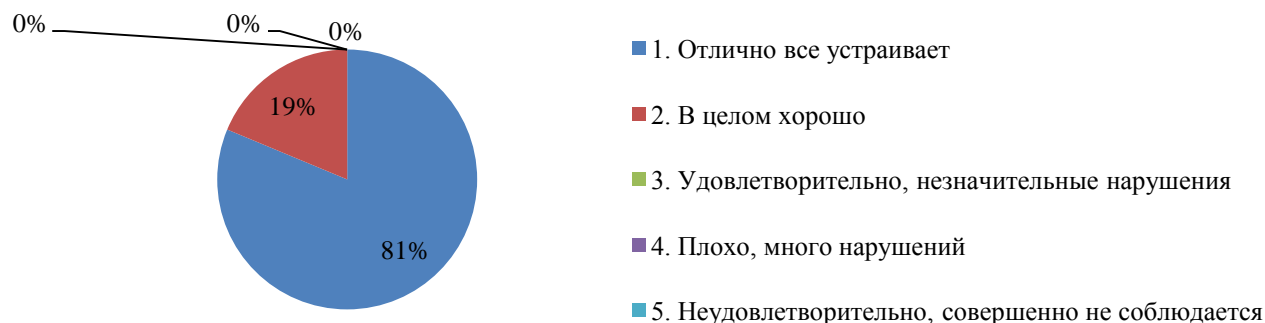
- во-первых, 25 % указали на отсутствие удобства при использовании электронных сервисов в организации;
- во-вторых, есть проблемы в доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Блок 3 . Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган». Оценка данного показателя **18,9** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **77 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **23 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,4** балла. Респондентам был задан вопрос: «Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?»:



Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуги организацией оценено респондентами на **9,5** баллов из **10** максимальных. Следует отметить, что результаты данного показателя практически совпали с предыдущим критерием. **81 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **19 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **9,5** балла. Респондентам был задан вопрос: «Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?»:

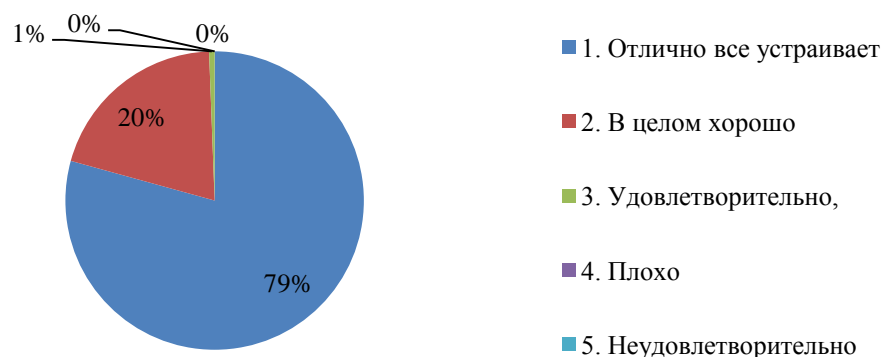


Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

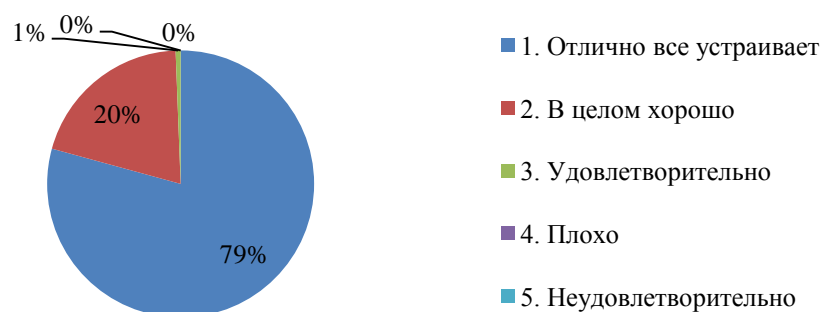
Блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **19** баллов из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **9,5** баллов из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность,

вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **99 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **79 %**, а хорошо – **20 %**. Респондентам был задан вопрос: «Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?»:



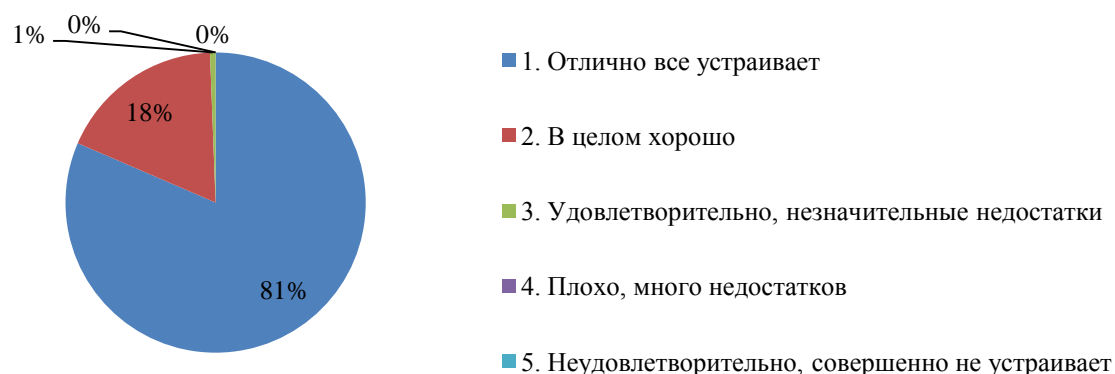
Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **9,5** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **79 %** получателей услуг, хорошо – **20 %**, удовлетворительную оценку поставили всего **1 %** респондентов. Респондентам был задан вопрос: «Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?»:



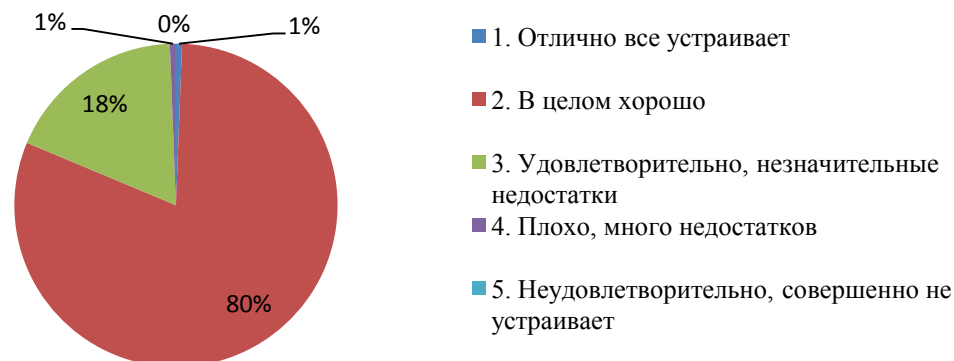
Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

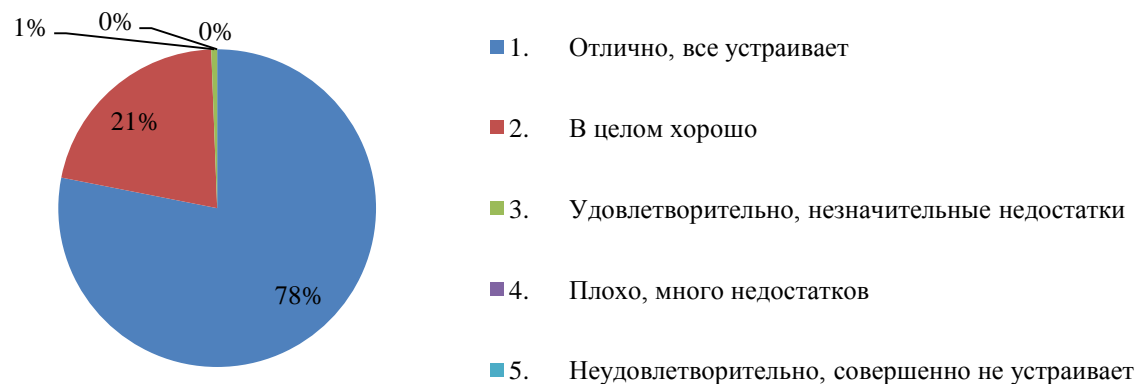
Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **32,3** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **99 %** получателей услуг, **1 %**– поставили оценку удовлетворительно. Критерий 5.1 оценен на **9,5** баллов из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: «Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете»:



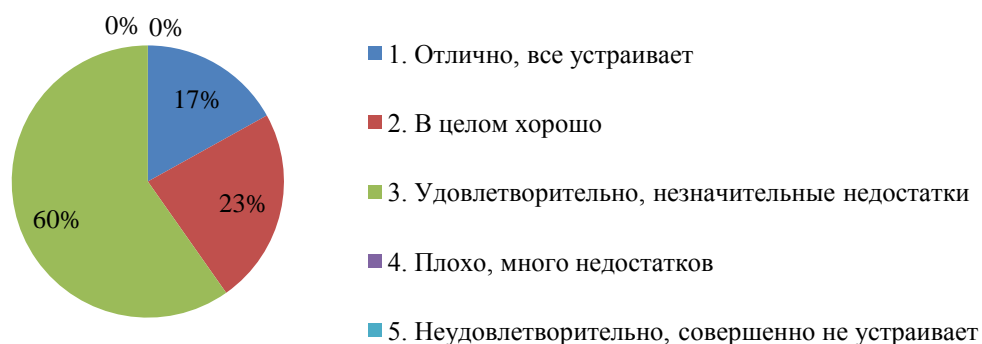
Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **7** баллов из **10** возможных. Подавляющее большинство получателей отметили в целом хороший уровень материально-технической обеспеченности организации – **80 %**, **18 %** поставили оценку удовлетворительно и только **1 %** отлично! Респондентам был задан вопрос: «Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете»:



Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **9,4** баллов из **10** возможных. Следует отметить, что для данной организации это высокий балл, так как у организации нет официального сайта, и основным источником информации о деятельности организации являются социальные сети, поэтому респонденты оценили данный критерий по указанным источникам. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?»:



А вот качество и содержание полиграфических материалов оценено на **6,4** баллов из **10** максимальных. **60 %** респондентов оценили качество и содержание полиграфических материалов как удовлетворительное, **17 %** поставили оценку отлично, в целом хорошо – **23 %**. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры?»:



Таким образом, данный блок оценен выше среднего уровня, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями достаточно высоко, однако следует обратить внимание на

повышение уровня материально-технического обеспечения, качества и содержание полиграфических материалов, и возможность получения полной информации о деятельности организации из официального источника, а не только из социальных сетей. Анализ данного блока показал, что необходимо усилить дальнейшую работу по повышению удовлетворенности качеством оказания услуги в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган».

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» выяснились характеристики качества услуги, а именно: степень удовлетворенности, выявлены недостатки, которые в некоторой степени не устраивают потребителей услуги, оценивалась работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги. В целом проведенная оценка всех показателей в МКУ «Этнографический парк-музей с. Варьеган» соответствует **122,1** баллам из **160** возможных, т.е. оценка выше среднего показателя, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. Самую высокую оценку получатели услуг поставили за блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, а самая низкая оценка была поставлена за блок 1 Открытость и доступность информации об организации культуры, данная оценка свидетельствует о том, что уровень работы персонала практически по всем показателям получил высокую оценку, а вот критерии связанные с техническими и материально-техническими возможностями вызывает нарекания со стороны получателей услуг. Для исправления выявленных недочетов необходимо:

- создать официальный сайт организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277³;
- повысить уровень удобства при использовании электронных сервисов в организации
- обеспечить достаточный уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков в материально-техническом обеспечении организации, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;
- провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по качеству и содержанию полиграфических материалов, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков.

³ Приказ 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»

Уважаемый респондент!

Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в МКУ

«Этнографический парк-музей с. Варьеган»

Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащена ли организация 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. Да
2. Нет

6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?

1. Да
2. Нет

6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?

1. Да
2. Нет

7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно,
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

- 4. Плохо, много недостатков
- 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры

- 1. Отлично, все устраивает
- 2. В целом хорошо
- 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
- 4. Плохо, много недостатков
- 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

Благодарим за участие в анкетировании!

Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг	Варианты значений	Количество ответивших	Общее количество ответивших	Сумма баллов по каждому вопросу	Общая сумма баллов	Средняя оценка
1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации						
1. Отлично все устраивает	10	398	502	3980	4750	9,5
2. В целом хорошо	7,5	100		750		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4		20		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?						
1. Отлично все устраивает	10	392	502	3920	4745	9,5
2. В целом хорошо	7,5	110		825		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0		0		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры						
1. Отлично все устраивает	10	395	502	3950	4745	9,5
2. В целом хорошо	7,5	104		780		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3		15		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		

4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:									
1. Отлично все устраивает	10	348	502	3480	4553	9,1			
2. В целом хорошо	7,5	127		952,5					
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	24		120					
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0					
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3		0					
5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?									
1. Отлично, очень удобно	10	378	502	3780	4685	9,3			
2. В целом хорошо	7,5	114		855					
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	10		50					
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0					
5. Совершенно не удобно	0	0		0					
6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?									
1. Да	2	479		958					
2. Нет	0	23		0					
6.2. Оснащена ли организация 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. Да	2	318	502	80	2188	5,5			
2. Нет	0	184		0					
6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?									
1. Да	2	77		154					
2. Нет	0	425		0					
6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?									
1. Да	2	485	970						
2. Нет	0	17	0						

6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?						
1. Да	2	13		26		
2. Нет	0	489		0		
7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	385	502	3850	4728	9,4
2. В целом хорошо	7,5	117		877,5		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0		0		
4. Плохо, много нарушений	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	408	502	4080	4785	9,5
2. В целом хорошо	7,5	94		705		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0		0		
4. Плохо, много нарушений	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?						
1. Отлично все устраивает	10	398	502	3980	4753	9,5
2. В целом хорошо	7,5	101		757,5		
3. Удовлетворительно,	5	3		15		
4. Плохо	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно	0	0		0		
10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?						
1. Отлично все устраивает	10	395	502	3950	4745	9,5
2. В целом хорошо	7,5	104		780		
3. Удовлетворительно	5	3		15		
4. Плохо	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно	0	0		0		

11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:						
1. Отлично все устраивает	10	409	502	4090	4780	9,5
2. В целом хорошо	7,5	90		675		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3		15		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:						
1. Отлично все устраивает	10	406	502	4060	4758	9,5
2. В целом хорошо	7,5	90		675		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3		15		
4. Плохо, много недостатков	2,5	3		7,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:						
1. Отлично, все устраивает	10	392	502	3920	4738	9,4
2. В целом хорошо	7,5	107		802,5		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3		15		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры						
1. Отлично, все устраивает	10	385	502	3850	4728	9,4
2. В целом хорошо	7,5	117		877,5		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0		0		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		