

**Аналитическая справка по итогам анкетирования получателей услуг  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Социально-культурный центр муниципального образования Северное Чернского  
района» в 2017 году**

Анкетирование по независимой оценке удовлетворённости получателей услуг МБУК «Соцкультцентр МО Северное Чернского района» было проведено в соответствии Федеральным законом № 256 – ФЗ от 21.07.2014 года в период с 01.03.2017 года по 10.08.2017 года.

Целью проведения анкетирования являлось:

- изучение мнения потребителей услуг о качестве оказания услуг учреждения, о работе учреждения в целом;
- выявление факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество услуг;
- анализирование выявленных сильных и слабых сторон деятельности учреждения;
- выработка мер для улучшения качества работу учреждения.

Для получения более объективной картины результатов оценки качества оказания услуг МБУК «Соцкультцентр МО Северное Чернского района» была использована форма получения информации письменное анкетирование. 26,4% (37 человек) респондентов получили информацию путем опроса по телефону и 73,4% (113 человек) респондентов ответили на вопросы письменно при личном посещении учреждения.

В анкетировании приняли участие 150 респондентов. Наиболее активная возрастная категория – люди в возрасте до 25 лет – 42 человека, что составляет 28% всех опрошенных, 41-60 лет – 27,3% (41 человек), 26-40 лет – 25,3 % (38 человек) и старше 60 лет – 19,4% (29 человек). Анкета состояла из вопросов по 14 показателям.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 144,9 из 160 возможных, в том числе 125,9 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 19 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

### I. Результаты анкетирования получателей услуг

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Чернский районный дом культуры» представлены в таблице №1.

Таблица № 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов получателей	Сумма баллов по каждому вопросу		Средняя оценка по вопросу	
					( $\Sigma m_{ij}$ )	(p)		
	2	3	4	5	6	7	8	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	129	1290	1448	150	9,6
		В целом хорошо	7,5	21	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не	0	0	0			

		устраивает						
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	106	1060	1378	150	9,2
		В целом хорошо	7,5	39	292,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	120	1200	1415	150	9,4
		В целом хорошо	7,5	26	195			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	110	1100	1355	150	9
		В целом хорошо	7,5	24	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	14	70			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	130	1300	1438	150	9,6
		В целом хорошо	7,5	15	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Совершенно не удобно	0	0	0			
j6	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	да (2)	39	78	742	150	5
			нет (0)	111	0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери,	да (2)	30	60			
			нет (0)	120	0			

		приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)						
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да (2)	32	64			
			нет (0)	118	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да (2)	133	266			
			нет (0)	17	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 текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да (2)	137	274			
			нет (0)	13	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	142	1420	1480	150	9,9
		В целом хорошо	7,5	8	60			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	0	0			
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	145	1450	1485	150	9,9
		В целом хорошо	7,5	4	30			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	1	5			
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
j9	Доброжелательно	Отлично, все	10	147	1470	1493	150	9,9

	ть и вежливость персонала организации культуры	устраивает						
		В целом хорошо	7,5	3	22,5			
		Удовлетворительно	5	0	0			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	132	1320	1450	150	9,7
		В целом хорошо	7,5	16	120			
		Удовлетворительно	5	2	10			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	131	1310	1453	150	9,7
		В целом хорошо	7,5	19	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	40	400	1163	150	7,7
		В целом хорошо	7,5	87	652,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	21	105			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	88	880	1288	150	8,6
		В целом хорошо	7,5	42	315			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	17	85			
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	79	790	1308	150	8,7
		В целом хорошо	7,5	65	487,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			

	ть и вежливость персонала организации культуры	устраивает						
		В целом хорошо	7,5	3	22,5			
		Удовлетворительно	5	0	0			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	132	1320	1450	150	9,7
		В целом хорошо	7,5	16	120			
		Удовлетворительно	5	2	10			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	131	1310	1453	150	9,7
		В целом хорошо	7,5	19	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	40	400	1163	150	7,7
		В целом хорошо	7,5	87	652,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	21	105			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	88	880	1288	150	8,6
		В целом хорошо	7,5	42	315			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	17	85			
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	79	790	1308	150	8,7
		В целом хорошо	7,5	65	487,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	6	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			

Интегральное значение показателей ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, равно 125,9 баллов.

## **II. Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг**

### **1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.**

Максимальный балл по первому показателю – 10. Фактический – 9,6, что говорит о хорошем уровне работы учреждения по своевременному и доступному всем категориям населения предоставлению информации о самом учреждении и его деятельности.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

### **2. Комфортность условий пребывания в организации культуры.**

Из максимальных 10 баллов фактический балл составляет 9,2.

Преобладающее большинство опрошенных – 145 человек оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 5 респондентов (0,33%) считают условия пребывания «удовлетворительными, с незначительными недостатками».

Улучшению данного показателя может способствовать незначительная корректировка расписания занятий творческих коллективов, что позволит избежать одновременного пребывания в местах ожидания учреждения культуры большого количества детей и взрослых.

### **3. Дополнительные услуги и доступность их получения.**

Максимальный балл по данному показателю – 10 баллов, фактический – 9,4

120 респондента (80%) полностью удовлетворены выполнением этого показателя. Этот достаточно высокий показатель говорит о том, что учреждение предоставляет достаточно широкий спектр услуг для населения и обращает должное внимание на доступность их получения.

В дальнейшем планируется продолжить работу по предоставлению дополнительных услуг населению и доступности их получения.

### **4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).**

Максимальный балл – 10, фактический – 9.

148 человек (98,7%) оценивают работу учреждения по данному показателю на «отлично», «хорошо» и «удовлетворительно» и лишь 2 респондент (1,3%) видит много недостатков в выполнении учреждением культуры данной услуги. Учреждение имеет свою страницу «в Контакте» и свой сайт. Объяснить сравнительно невысокий фактический балл можно тем, что, МБУК «Соцкультцентр МО Северное Чернского района» не имеет своего сайта. Информация о деятельности размещается на сайте МО Чернский района в разделе «МО Северное Чернского района». Популярность его среди пользователей сети «Интернет» растёт постепенно. Кроме того в «Твиттере» МО Северное Чернского района постоянно размещается информация о деятельности МБУК «Соцкультцентр МО Северное Чернского района».

Планируется продолжить работу по своевременному размещению и обновлению информации на сайте и в «Твиттере». Кроме того планируется зарегистрировать страницу «В контакте»,

### **5. Удобство графика работы организации культуры.**

При максимальном результате – 10 баллов фактический составляет 9,6.

По данному показателю среди респондентов наблюдается единение во мнении. 149 человек (99%) считают удобным график работы учреждения культуры.

Данный показатель корректировки не требует.

### **6. Доступность услуг для инвалидов.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 5.

Этот показатель рассматривался наиболее подробно и состоял из 5 вопросов.

Услуги, предоставляемые МБУК «Соцкультцентр Северное Чернского района» доступны для инвалидов не в полном объёме. Учреждение предоставляет для инвалидов возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски. Высоко оценили респонденты компетентность персонала в работе с инвалидами.

Учреждением планируются дополнительные мероприятия по размещению информации, необходимой для беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (зрительная информация – надписи, знаки и указатели на контрастном фоне).

#### **7. Соблюдение режима работы организацией культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,9.

Режим работы учреждения культуры соблюдается и соответствует потребностям получателей услуг разного возраста и профессиональной загруженности.

Данный показатель не требует корректировки и изменений.

#### **8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,9.

Сроки предоставления услуг соответствуют, утвержденным планам работы. Показатель планируется поддерживать на прежнем уровне, существенной корректировки не требуется.

#### **9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,9.

Ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

Предложений по улучшению качества предоставления услуг учреждением нет.

#### **10. Компетентность персонала организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,7.

Персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг. Проводить дополнительные мероприятия по данному показателю учреждением не планируется.

#### **11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,7.

Пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг. В условиях возрастающих требований к качеству оказания услуг планируется продолжить поиск современных форм, направлений и методов работы, совершенствуя качество предоставляемых услуг.

#### **12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 7,7.

Этот показатель имеет наименьший процент удовлетворенности. По объективным причинам, материально – техническое обеспечение учреждения недостаточно для более комфортного предоставления услуг.

Для улучшения качества предоставления услуг учреждением требуется дополнительное материально – техническое обеспечение организации. По мере поступления средств (в течение 2 - 3 лет) планируется заменить электрическую проводку в учреждении культуры и одежду сцены, провести косметический ремонт, отдельных репетиционных помещений.

#### **13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,6.

Пользователи услуг удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте учреждения.

Из результатов голосования следует, что данный показатель не требует значительной корректировки, учреждение продолжит работу в данном направлении.

#### 14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,7.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

В дальнейшем планируется обратить внимание на качество, содержание и внешнюю привлекательность изготавливаемых афиш.

### III. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Перечень информационных объектов представлен в таблице № 2.

Таблица № 2

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s <sub>2</sub> )	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1

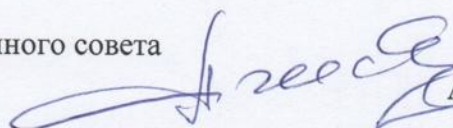


Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме 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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

Результат: 19 баллов из 20 возможных

Информация «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» на сайте учреждения не размещена в связи с тем, что муниципальное бюджетное учреждение культуры «Социально-культурный центр муниципального образования Северное Чернского района» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Председатель Общественного совета  
МО Чернский район

 А.С.Чемоданов

28.07.2017