



163061, г. Архангельск, пр. Ломоносова, 58, корп. 1, офис 2
телефон/факс: (8182) 28-70-72, 65-2000
E-mail: evsina@foris.ru
www.foris.ru

ИТОГОВЫЙ ОТЧЁТ
на оказание услуг по сбору и обобщению информации
о качестве условий оказания услуг организациями культуры,
расположенными на территории Архангельской области

Генеральный директор ООО «Форис-Медиа» _____ Н.Ю. Евсина

г. Архангельск

– 2020 г. –

2.23 Муниципальное бюджетное учреждение Сосновский дом культуры

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 59.

Таблица 59

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Дом культуры поселка Сосновка – головное учреждение	534	77
Клуб поселка Мирный - структурное подразделение	158	22,8
Клуб деревни Топоровская - структурное подразделение	1	0,2
Итого:	693	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 693 человек) представлен в таблице 60.

Таблица 60

	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
<i>Пол респондентов</i>		
Мужской	63	9,1
Женский	630	90,9
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	16	2,3
26 – 35 лет	225	32,5
36 – 54 года	296	42,7
старше 55 лет	156	22,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	62	8,9
Среднее специальное	544	78,5
Полное (общее)	87	12,6
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	240	34,6
Потребитель услуг	337	48,6
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	116	16,8
Итого:	693	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 61.

Таблица 61

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и	2	1

адреса электронной почты		
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0,5	1
Всего	9,5 (из 10)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры *Сосновский дом культуры*, размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9,5 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ *Сосновский дом культуры*, выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 45, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 45, выявлена неоднозначная тенденция в удовлетворенности потребителями показателями деятельности организации. Так, показатели «удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией» и «удовлетворенность организационными условиями оказания услуг» оценены крайне низко, тогда как показатели «удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников» очень высоко.

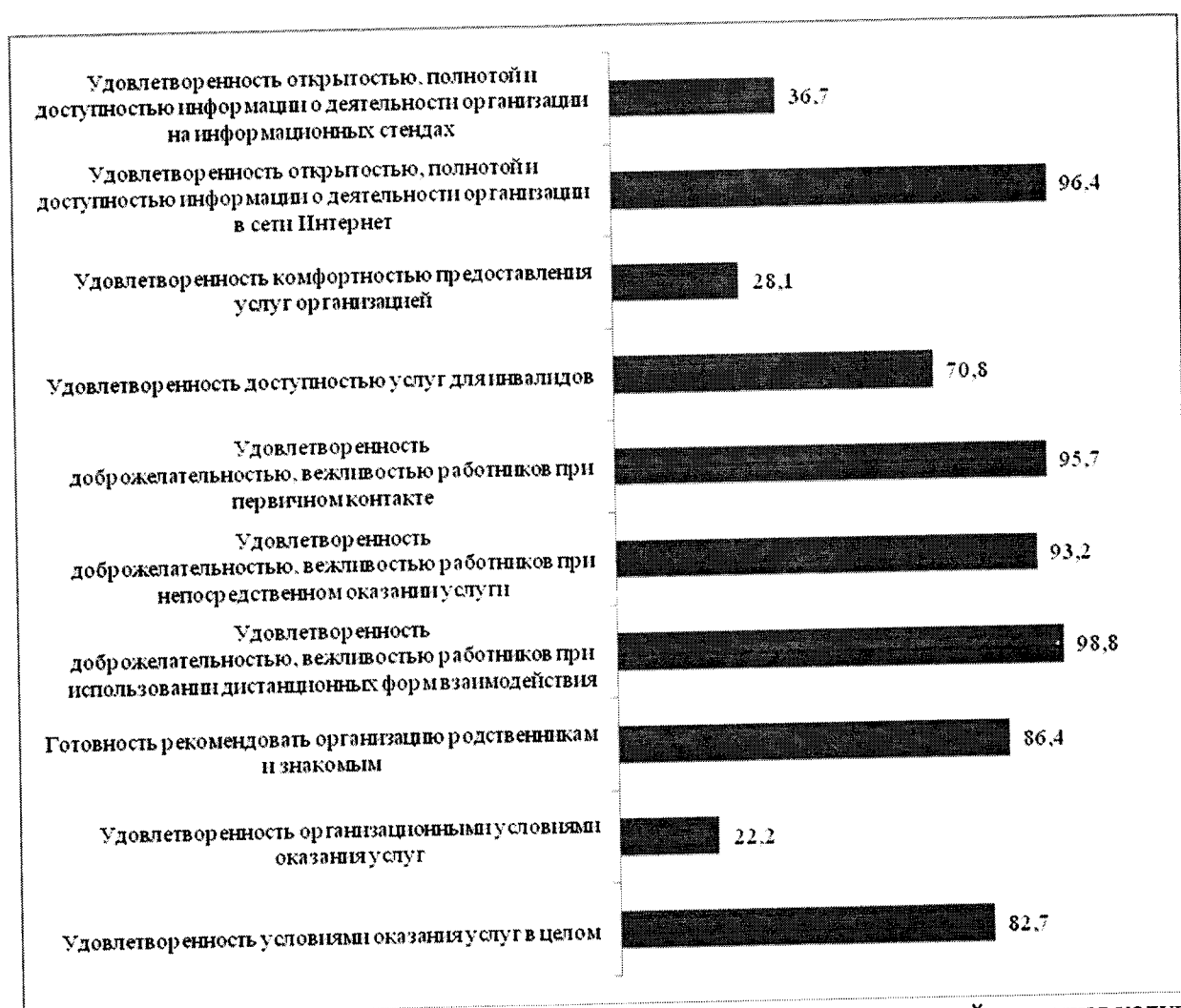


Рисунок 45. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ *Сосновский дом культуры*, %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ *Сосновский дом культуры*, высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 97,7 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 баллов;
- 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 66,5 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 10 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 28,1 баллов, с учетом его значимости – 14,1 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1. оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.2. обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 70,8 баллов, с учетом его значимости – 21,3 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,7 баллов, с учетом его значимости – 38,3 баллов;
- 4.2. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 37,3 баллов;
- 4.3. доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 98,8 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

- 5.1. доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 86,4 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов;
- 5.2. доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 22,2 балла, с учетом его значимости – 4,4 балла;
- 5.3. доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 82,7 баллов, с учетом его значимости – 41,3 балла.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 80,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- необходимо новое здание (4 ответа),
- усилить контроль за деятельностью завклуба (2 ответа),
- в первую очередь должны быть условия для работы нормальные (27 ответов),
- слабая материально - техническая база (15 ответов),
- нет отопления (38 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ *Сосновский дом культуры*, представлены на рисунке 46 и в Приложении 2.

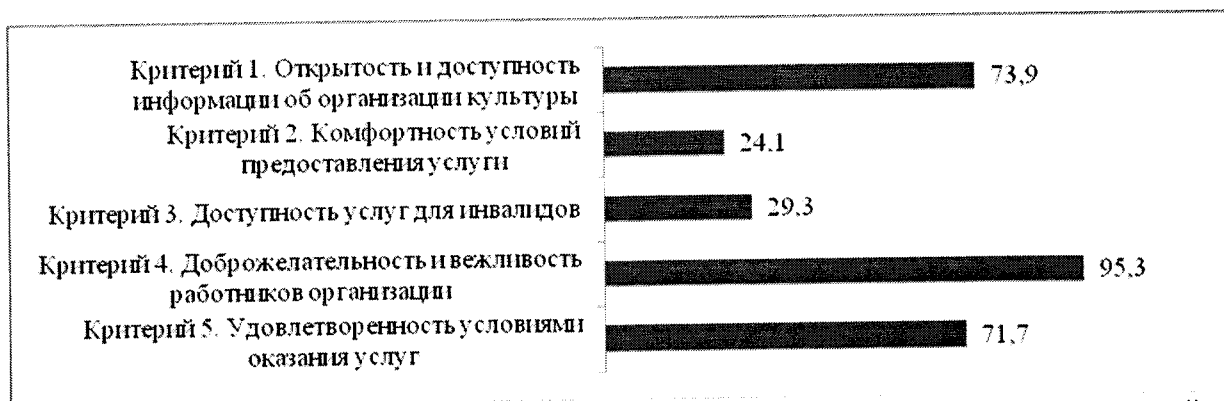


Рисунок 46. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ *Сосновский дом культуры*, баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ *Сосновский дом культуры* выявлено, что 1 из 5 показателей имеет высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получили критерий 2 «комфортность условий предоставления услуги» и критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 58,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ *Сосновский дом культуры* занимает 65 место из 68.