**Аналитическая справка**

**по результатам проведения независимой оценки**

**муниципального бюджетного учреждения культуры**

**«Центр народного творчества и кино»**

**в 2017 году**

1. Независимая оценка качества в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Центр народного творчества и кино» проводилась в следующих целях:

* предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
* улучшения информированности посетителей о качестве деятельности учреждения;
* повышения качества деятельности учреждения;
* повышения качества и доступности услуг в сфере культуры для населения;
* получения объективной картины качества работы учреждения и удовлетворенности получателей услуг.
* выявления степени удовлетворенности посетителей работой учреждения культуры.

Независимая оценка качества муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр народного творчества и кино» (далее - МБУК «ЦНТиК») проводилась в соответствии с федеральным законодательством и включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 106,1 балл из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, баллов из возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

**I. Результаты анкетирования получателей услуг.**

В анкетировании приняли участие 163 респондентов. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

* До 25 лет – 66 чел. (40%)
* 26 – 40 лет – 42 чел. (26%)
* 41 – 60 – 37 чел. (23%)
* Старше 60 лет – 18 чел. (11%)

При изучении мнения получателей услуг использовался личный опрос.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МБУК «ЦНТиК», представлены в таблице 1.

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* ***(указывается количество человек)*** | | | | *Сумма баллов по каждому вопросу* | | *Количество ответивших на вопрос* | *Средняя оценка по вопросу* |
| *до25* | *26-40* | *41-60* | *ст.60* | *(Σ mijp)* | | *(p)* | *(Σmijp)/p)* |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 15 | | 16 | 17=15/16 |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | 27 | 8 | 16 | 1 | 520 | 1292,5 | 163 | 7,9294479 |
| В целом хорошо | 7,5 | 32 | 27 | 18 | 14 | 682,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 3 | 7 | 3 | 3 | 80 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 4 |  |  |  | 10 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 31 | 9 | 19 | 2 | 610 | 1317,5 | 163 | 8,0828221 |
| В целом хорошо | 7,5 | 24 | 29 | 16 | 14 | 622,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 4 | 2 | 2 | 75 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 4 |  |  |  | 10 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | 26 | 7 | 14 | 3 | 500 | 1272,5 | 163 | 7,8067485 |
| В целом хорошо | 7,5 | 27 | 24 | 22 | 13 | 645 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 11 | 10 | 1 | 2 | 120 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 1 |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | 23 | 13 | 14 | 2 | 520 | 1285 | 163 | 7,8834356 |
| В целом хорошо | 7,5 | 30 | 23 | 20 | 15 | 660 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 9 | 6 | 3 | 1 | 95 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 4 |  |  |  | 10 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | 28 | 18 | 21 | 3 | 700 | 1360 | 163 | 8,3435583 |
| В целом хорошо | 7,5 | 32 | 20 | 16 | 14 | 615 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 2 | 4 |  | 1 | 35 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 4 |  |  |  | 10 |
| Совершенно не удобно | 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) |  |  |  |  | 0 | 0 | на вопросы отвечают респонденты, имеющие непосредственное отношение к данным показателям (инвылиды, лица с ограниченными возможностями) | #ЗНАЧ! |
| нет (0) |  |  |  |  | 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.) | да (2) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да (2) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да (2) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 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) |  |  |  |  | 0 |
| нет (0) |  |  |  |  | 0 |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 34 | 14 | 20 | 3 | 710 | 1380 | 163 | 8,4662577 |
| В целом хорошо | 7,5 | 28 | 26 | 16 | 14 | 630 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 40 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 28 | 11 | 20 | 2 | 610 | 1342,5 | 163 | 8,2361963 |
| В целом хорошо | 7,5 | 32 | 29 | 16 | 15 | 690 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 35 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | 3 |  |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 32 | 12 | 25 | 1 | 700 | 1345 | 163 | 8,2515337 |
| В целом хорошо | 7,5 | 26 | 26 | 12 | 13 | 577,5 |
| Удовлетворительно | 5 | 6 | 3 |  | 3 | 60 |
| Плохо | 2,5 | 2 | 1 |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 34 | 12 | 27 | 5 | 780 | 1380 | 163 | 8,4662577 |
| В целом хорошо | 7,5 | 26 | 26 | 9 | 11 | 540 |
| Удовлетворительно | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 55 |
| Плохо | 2,5 | 2 |  |  |  | 5 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | 31 | 13 | 21 | 7 | 720 | 1380 | 163 | 8,4662577 |
| В целом хорошо | 7,5 | 30 | 28 | 15 | 10 | 622,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 35 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 |  |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 28 | 13 | 15 | 2 | 580 | 1295 | 163 | 7,9447853 |
| В целом хорошо | 7,5 | 30 | 21 | 20 | 11 | 615 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 7 | 2 | 4 | 85 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 4 | 1 |  | 1 | 15 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 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 | 27 | 14 | 18 | 5 | 640 | 1322,5 | 163 | 8,1134969 |
| В целом хорошо | 7,5 | 28 | 23 | 17 | 10 | 585 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 8 | 5 | 2 | 3 | 90 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 3 |  |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 29 | 12 | 16 | 3 | 600 | 1312,5 | 163 | 8,0521472 |
| В целом хорошо | 7,5 | 28 | 23 | 19 | 12 | 615 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 6 | 2 | 3 | 90 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 1 |  |  | 7,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| Итого: | 17285 | 163 | 106 |

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 163 получателей услуг, равно 106 баллам.

**1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на их территории**.

Фактический балл – 7,9 из максимальных 10 баллов.

Информация о деятельности МБУК «ЦНТиК» доступна всем категориям пользователей. Опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования самодеятельного художественного творчества, автоклуб, народные коллективы.

Отчеты перед населением представляют собой – событийные мероприятия, концерты, конкурсно-развлекательные программы, выездные концерты, выездные детские интерактивные программы. В основном информирование о работе МБУК «ЦНТиК» и предстоящих мероприятиях происходит через официальный сайт учреждения, социальные сети Вконтакте, Одноклассники, Twitter, Instagram, рекламные афиши, районные СМИ, сайте администрации МО Одоевский район.

План работы, расписание работы кружкой, афиши предстоящих мероприятий, информирование граждан о работе ГО и ЧС размещены на информационных стендах в фойе 1 этажа МБУК «ЦНТиК». Процент неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра микрорайонах, и по объективным причинам, не имеющих доступа к сети Интернет.

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

Фактический балл – 8,1 из максимальных 10 баллов.

По значению показателя можно сделать вывод, что комфортность условий пребывания в учреждении культуры чуть ниже максимального. Для посетителей МБУК «ЦНТиК» работает гардероб, большое количество мест для размещения посетителей в фойе и зрительно зале, в помещении учреждения всегда чисто и уютно.

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

Фактический балл – 7,8 из максимальных 10 баллов.

Дополнительные услуги, предусмотренные в перечне видов услуг МБУК «ЦНТиК» предоставляются и доступны по желанию посетителей.

Учреждение культуры предоставляет платные виды услуг, возможно по этому, небольшой процент респондентов незначительно снизил балл.

Мероприятия по улучшению качества предоставления услуг учреждением проводить не планируется.

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

Фактический балл – 7,9 из максимальных 10 баллов.

В настоящее время в МБУК «ЦНТиК» отсутствует доступ к сети WI – FI, ввиду чего фактический балл незначительно занижен.

Для повышения удобства пользования электронными сервисами в учреждении планируется возобновить открытый доступ к сети WI – FI, проводить дальнейшую работу по улучшению и удобству пользования электронными сервисами учреждения культуры.

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

Фактический балл – 8,3 из максимальных 10 баллов.

В целом, график работы, заявленный МБУК «ЦНТиК», удобен посетителям.

Предложения по улучшению качества предоставления данной услуги нет.

**6. Доступность услуг для инвалидов.**

Опрос для данной категории населения не производился.

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

Фактический балл – 8,5 из максимальных 10 баллов.

МБУК «ЦНТиК» предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы. Расписание работы клубных формирований соответствует потребностям пользователей и соблюдается.

Предложений по улучшению данного показателя от посетителей не поступало и корректировке не требует.

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

Фактический балл – 8,2 из максимальных 10 баллов.

Этот результат свидетельствует, что потребителей в большинстве случаев удовлетворяют заявленные сроки предоставления услуг, и в дальнейшем, планируется сохранить их на том же уровне.

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

Фактический балл – 8,3 из максимальных 10 баллов.

Опрос показал, что большая доля потребителей услуг оценили данный показатель почти по одному из высших быллов. Персонал МБУК «ЦНТиК» ко всем посетителям и пользователям услуг внимателен, вежлив и доброжелателен.

Данный показатель не требует внедрения каких-либо дополнительных мероприятий.

**10. Компетентность персонала организации культуры.**

Фактический балл – 8,5 из максимальных 10 баллов.

Пользователи высоко оценили компетентность персонала. Персонал МБУК «ЦНТиК» компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных учреждением услуг.

Мероприятия по улучшению данного показателя учреждение проводить не планирует.

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

Фактический балл – 8,5 из максимальных 10 баллов.

Большая часть респондентов полностью удовлетворена качеством оказания услуг МБУК «ЦНТиК».

В этой связи, данный показатель не требует корректировки.

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

Фактический балл – 7,9 из максимальных 10 баллов.

Показатель по данному вопросу незначительно снижен. Учреждение нуждается в ремонте, приобретении оргтехники, мультимедийного оборудовании для проведения культурно-досуговых и массовых мероприятий, музыкальных инструментах, мебели.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: необходимо предусмотреть бюджетные средства для проведения ремонтных работ в здании учреждения, а также оснащения учреждения оргтехникой, мультимедийным оборудованием, музыкальными инструментами, новой мебелью.

**13.Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»**

Фактический балл – 8,1 из максимальных 10 баллов.

В результате проведённого анкетирования, можно сделать вывод, что информация о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет», размещена в полном объёме и удобна для пользователей сайта.

Предложения по улучшению качестваи полноты информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте МБУК «ЦНТиК» в сети «Интернет»: продолжить дальнейшее наполнение информацией сайта о планируемых и проведенных мероприятиях, деятельности и результатах работы учреждения.

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

Фактический балл – 8,1 из максимальных 10 баллов.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов МБУК «ЦНТиК».

Предложения по улучшению качества и содержания полиграфических материалов организации культуры: увеличить количество разработанных буклетов, полиграфической и сувенирной продукции.

**II. Оценка показателей, размещенных на сайте муниципального бюджетного учреждения**

**«Центр народного творчества и кино»**

**Перечень информационных объектов**

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 (*,)* в баллах |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. (*s1*) | 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 (*s2*) | 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 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 | 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 |
| 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 |

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 МБУК «ЦНТиК» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Председатель Общественного Совета Б.Е. Успенский

Муниципального образования Одоевский район