

**Аналитическая справка по итогам анкетирования получателей услуг
муниципального бюджетного учреждения
«Липицкий центр культуры и досуга» в 2017 году**

Анкетирование по независимой оценке удовлетворённости получателей услуг МБУ «Липицкий центр культуры и досуга» было проведено в соответствии Федеральным законом № 256 – ФЗ от 21.07.2014 года в период с 01.06.2017 года по 12.07.2017 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 работы учреждения.

Для получения более объективной картины результатов оценки качества оказания услуг МБУ «Липицкий центр культуры и досуга» были использованы две формы получения информации – интернет - канал и письменное анкетирование. Более 80 % респондентов выбрали способ голосования через интернет – канал с помощью анкеты, размещенной на сайте учреждения и 20 % ответили на вопросы письменно при личном посещении учреждения.

В целом в анкетировании приняли участие 151 респондент. Наиболее активная возрастная категория – люди в возрасте до 25 лет – 61 человек, что составляет 40.4% всех опрошенных, 26-40 лет – 29.1% (44 человека), 41 - 60 лет – 19.9% (30 человек), и старше 60 лет – 10.6% (16 человек). Анкета состояла из вопросов по 14 показателям.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 126,7 из 160 возможных, в том числе 107,7 баллов 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 муниципального бюджетного учреждения
«Липицкий центр культуры и досуга» представлены в таблице №1.**

Таблица 1

Таблица 1								
№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})		Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
1	2	3	4	5	6		7	8=6/7
11	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	39	390	1160	151	7,7
		В целом хорошо	7,5	84	630			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	27	140			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
1	2	3	4	5	6	7	8=6/7
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	31	310	1095	151
		В целом хорошо	7,5	76	570		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	42	210		
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	35	350	1150	151
		В целом хорошо	7,5	88	660		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	28	140		
		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	29	290	1100	151
		В целом хорошо	7,5	84	630		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	34	170		
		Плохо, много недостатков	2,5	4	10		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	64	640	1263	151
		В целом хорошо	7,5	75	562,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12	60		
		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	4	8	
			нет	0	24	0	

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах		Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)	
1	2	3	4		5	6	7	8=6/7	
		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	1	2	104	28	3,7
			нет	0	27	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	22	44			
			нет	0	6	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	23	46			
			нет	0	5	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	2	4			
			нет	0	26	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10		82	820	1318	151	8,7
		В целом хорошо	7,5		61	457,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		8	40			
		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		68	680	1280	151	8,5
		В целом хорошо	7,5		74	555			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		9	45			
		Плохо, много нарушений	2,5		0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		0	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})		Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
1	2	3	4	5	6		7	8=6/7
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	91	910	1353	151	9
		В целом хорошо	7,5	57	427,5			
		Удовлетворительно	5	3	15			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	93	930	1358	151	9
		В целом хорошо	7,5	55	412,5			
		Удовлетворительно	5	3	15			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	57	570	1253	151	8,3
		В целом хорошо	7,5	85	637,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	9	45			
		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	21	210	1033	151	6,8
		В целом хорошо	7,5	78	585			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43	215			
		Плохо, много недостатков	2,5	9	22,5			
		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	55	550	1238	151	8,2
		В целом хорошо	7,5	83	622,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	13	65			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	32	320	1110	151	7,3
		В целом хорошо	7,5	78	585			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	41	205			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количество ответов получателей услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
1	2	3	4	5	6	7	8=6/7
		устраивает					

Интегральное значение показателей ($N_i^{\text{удовл}}$), сформированное на основании мнений 151 получателей услуг, равно 107,7 баллам.

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 – 7,7, что говорит о хорошем уровне работы учреждения по своевременному и доступному всем категориям населения предоставлению информации о самом учреждении и его деятельности.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Из максимальных 10 баллов фактический балл составляет 7,2. Преобладающее большинство опрошенных – 76 человек оценили этот показатель «в целом хорошо» (50,3%), на «отлично, всё устраивает» 31 человек (20,5%). 42 респондента (27,8%) считают условия пребывания «удовлетворительными, с незначительными недостатками» и 2 человека (1,3%) – «неудовлетворительными».

3. Дополнительные услуги и доступность их получения.

Максимальный балл по данному показателю – 10 баллов, фактический – 7,6. 88 респондентов (58,3%) 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 – 7,3. 84 человека (55,6%) оценивают работу учреждения по данному показателю на «хорошо», 63 человека на «отлично» и «удовлетворительно» (41,7%) и лишь 4 респондента (2,6%) видят много недостатков в выполнении учреждением культуры данной услуги. Объяснить фактический балл можно тем, что, сеть «Интернет» адаптирована не для всех современных мобильных устройств, нет версии для слабовидящих.

Учреждение МБУ «Липицкий центр культуры и досуга» не имеет своего сайта. Информация о деятельности размещается на сайте МО Чернский район в разделе «МО Липицкое Чернского района». Популярность его среди пользователей сети «Интернет» растёт постепенно. Кроме того, в «Твиттере» МО Липицкое Чернского района так же постоянно размещается информация о деятельности МБУ «Липицкий центр культуры и досуга».

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 8,4.

По данному показателю среди респондентов наблюдается единение во мнении. 139 человек (92,1%) считают удобным график работы учреждения культуры.

Данный показатель корректировки не требует.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Максимальный балл – 10. Фактический – 3,7.

Этот показатель рассматривался наиболее подробно и состоял из 5 вопросов.

Услуги, предоставляемые МБУ «Липицкий центр культуры и досуга» доступны для инвалидов не в полном объеме. 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. Для инвалидов – колясочников полностью доступен для передвижения холл первого этажа. 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 – 8,7.

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 – 8,5.

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.

По данному показателю среди респондентов наблюдается единение во мнении. 148 человек (98%) считают удобным график работы учреждения культуры.

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.

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 – 8,3.

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 – 6,8.

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

Для улучшения качества предоставления услуг учреждениям требуется дополнительное материально – техническое обеспечение организации. По мере поступления средств планируется заменить электрическое отопление в учреждениях культуры. Провести косметические ремонты отдельных домов культуры.

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

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,2.

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

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 – 7,3.

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

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

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 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	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

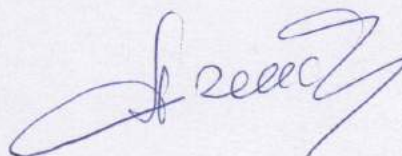
Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
	информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	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 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 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

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
		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 «Липицкий центр культуры и досуга» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Председатель Общественного совета
МО Чернский район



А.С.Чемоданов

28.07.2017