

**РЕКОМЕНДАЦИИ**  
по итогам независимой оценки качества оказания услуг  
учреждениями культуры в 2017 году, проведенной Министерством культуры  
Свердловской области совместно с Общественным советом при Управлении  
культуры Администрации города Екатеринбурга

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение  
библиотек города Екатеринбурга»**

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга (далее – НОК) была проведена Министерством культуры Свердловской области (далее – МКСО) совместно с Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – ОС УК).

МКСО провело НОК 320 учреждений культуры Свердловской области (в том числе 26 муниципальных учреждений Екатеринбурга), ОС УК провел НОК 26 муниципальных учреждений культуры и 46 структурных подразделений.

Способы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, использованные при проведении НОК, определены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»:

1. изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;

2. изучение мнений получателей услуг.

Для изучения мнения потребителей услуг использовались методы анкетирования и «тайный покупатель».

По итогам исследований получены результаты, представленные в приложении 1 и приложении 2.

Результаты НОК отражены в трех рейтингах:

1) рейтинг учреждений культуры Свердловской области по результатам консолидированного исследования с применением двух заявленных методов;

2) рейтинг учреждений культуры Екатеринбурга по результатам консолидированного исследования с применением двух заявленных методов;

3) рейтинг учреждений культуры Екатеринбурга исключительно по результатам исследования методом «тайный покупатель».

Учреждение занимает следующие позиции в указанных рейтингах:

1) 30 место из 318 возможных;

2) 4 место из 26 возможных;

3) 1 место из 26 возможных.

На основании результатов НОК предлагаем обратить внимание на позиции, оценка которых ниже контрольного значения. Рекомендуем составить план по

устранению выявленных недостатков до 01.01.2018 и разместить его на сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг».

## Приложение 1

### НОК по результатам консолидированного исследования (данные к 1 и 2 рейтингам)

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
1.	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры</b>	<b>30</b>	<b>29,46</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	10
1.1.1.	Полное наименование организации культуры	1	1
1.1.2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
1.1.3.	Почтовый адрес организации культуры	1	1
1.1.4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
1.1.5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
1.1.6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
1.1.7.	Режим, график работы организации культуры	1	1
1.1.8.	Контактные телефоны	1	1
1.1.9.	Адрес электронной почты	1	1
1.1.10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	10
1.2.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
1.2.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
1.2.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
1.2.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
1.2.5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
1.2.6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
1.2.7.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
1.2.8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
1.2.9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
1.2.10.	План по улучшению качества работы организации	1	1
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,46
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>50</b>	<b>44,75</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,39
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	9,21
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	9,07
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	9,09
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	7,99

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
2.5.1.	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	1,52
2.5.2.	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	1,46
2.5.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2	1,7
2.5.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2	1,91
2.5.5.	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)	2	1,4
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	<b>19,07</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,37
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>19,42</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организаций культуры	10	9,75
4.2.	Компетентность персонала организаций культуры	10	9,67
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>40</b>	<b>36,68</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,52
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры	10	8,78

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	9,22
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	9,16
<b>Итоговая оценка:</b>		<b>160</b>	<b>149,38</b>
<b>Количество пройденных опросов потребителями услуг:</b>		<b>&gt; 30</b>	<b>3 271</b>
<b>Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:</b>		<b>100</b>	<b>93,4</b>

## Приложение 2

### НОК по результатам исследования методом «тайный покупатель» (данные к 3 рейтингу)

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
1.	<b>Открытость и доступность информации об учреждении культуры</b>	<b>30</b>	<b>29,400</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	10,0
1.1.1.	Полное наименование организации культуры	1	1,0
1.1.2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	1,0
1.1.3.	Почтовый адрес организации культуры	1	1,0
1.1.4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1,0
1.1.5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1,0
1.1.6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1,0
1.1.7.	Режим, график работы организации культуры	1	1,0

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
1.1.8.	Контактные телефоны	1	1,0
1.1.9.	Адрес электронной почты	1	1,0
1.1.10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1,0
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	10,0
1.2.1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1,0
1.2.2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1,0
1.2.3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1,0
1.2.4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1,0
1.2.5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1,0
1.2.6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1,0
1.2.7.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1,0
1.2.8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1,0
1.2.9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1,0
1.2.10.	План по улучшению качества работы организации	1	1,0
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,400
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>50</b>	<b>44,976</b>

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,298
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	9,607
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	9,143
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	10	8,357
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	8,571
2.5.1.	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	1,657
2.5.2.	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	1,657
2.5.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2	2,000
2.5.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2	1,943
2.5.5.	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)	2	1,314
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	<b>17,679</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,964
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	7,714
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>19,614</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организаций культуры	10	9,900

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Контрольное значение</b>	<b>Результат учреждения</b>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,714
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>40</b>	<b>37,800</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,857
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	9,514
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	9,286
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	9,143
<b>Итоговая оценка:</b>		<b>160</b>	<b>149,469</b>
<b>Количество пройденных опросов потребителями услуг:</b>		<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:</b>		<b>100</b>	<b>93,42</b>