

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.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	30	29,46
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

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
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
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50	44,75
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

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
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
3.	Время ожидания предоставления услуги	20	19,07
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,37
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	19,42
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,75
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,67
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40	36,68
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,52
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,78

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
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
Итоговая оценка:		160	149,38
Количество пройденных опросов потребителями услуг:		> 30	3 271
Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:		100	93,4

Приложение 2

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

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
1.	Открытость и доступность информации об учреждении культуры	30	29,400
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

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
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
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50	44,976

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
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
3.	Время ожидания предоставления услуги	20	17,679
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,964
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	7,714
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	19,614
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,900

№ п/п	Показатель	Контрольное значение	Результат учреждения
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	10	9,714
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40	37,800
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
Итоговая оценка:		160	149,469
Количество пройденных опросов потребителями услуг:		20	20
Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:		100	93,42