

**Выводы и рекомендации**  
**по итогам Независимой оценки качества услуг организации культуры**  
**Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система»**  
**Калевальского муниципального района**

---

Независимая оценка качества образовательной деятельности данной организации проведена в апреле-мае 2017 года некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение».

Выполнены следующие виды работ:

- а) анализ информации, размещенной на сайте организации;
- б) опрос потребителей услуг организации
- в) опроса представителей организации или органа власти.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

- 1) Открытость и доступность информации об организации;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) Время ожидания предоставления услуги;
- 4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- 5) Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг.

В опросе потребителей услуг приняло участие 155 человек.

Всего данная организация получила 121 балл.

По блокам показателей получены следующие результаты:

<b>Блоки показателей</b>	<b>Полученные баллы</b>
Открытость и доступность информации об организации	16 из 30
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	37 из 50
Время ожидания предоставления услуги	18 из 20
Доброжелательность и компетентность работников организации	19 из 20
Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг	31 из 40

Подробнее результаты представлены в *Приложении 1*.

Для дальнейшего улучшения оценок независимой оценки качества услуг среди показателей надо обратить особое внимание на следующие:

- открытость и доступность информации об организации культуры.

Руководитель группы экспертов,  
председатель Правления Фонда «Новое измерение»

А.С. Сухоруков

## Таблица показателей

## Независимой оценки качества услуг организации культуры

Организация: *Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная клубная система» Калевальского муниципального района*

Организация, проводящая НОК — *Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»*

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник данных для оценки	Максимальная оценка	Полученная оценка
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>			<b>30</b>	<b>16</b>
1,1	<i>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»</i>	баллы		10	7
1,1,1	Полное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,2	Сокращенное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,3	Почтовый адрес организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	балл	сайт организации	1	1
1,1,5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	балл	сайт организации	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)	балл	сайт организации	1	1
1,1,7	Режим, график работы организации культуры	балл	сайт	1	0

			организации		
1,1,8	Контактные телефоны	балл	сайт организации	1	1
1,1,9	Адрес электронной почты	балл	сайт организации	1	1
1,1,10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	балл	сайт организации	1	0
1,2	<i>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»</i>	<i>баллы</i>		10	1
1,2,1	Сведения о видах предоставляемых услуг	балл	сайт организации	1	1
1,2,2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	балл	сайт организации	1	0
1,2,3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	балл	сайт организации	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)	балл	сайт организации	1	0
1,2,5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	балл	сайт организации	1	0
1,2,6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	балл	сайт организации	1	0
1,2,7	Информация о планируемых мероприятиях	балл	сайт организации	1	0
1,2,8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	балл	сайт организации	1	0
1,2,9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	балл	сайт организации	1	0
1,2,10	План по улучшению качества работы организации	балл	сайт организации	1	0

1,3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	баллы	опрос посетителей	10	82.6%	8
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>			<b>50</b>		
2,1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	92.9%	9
2,2	Дополнительные услуги и доступность их получения	баллы	опрос посетителей	10	85.8%	9
2,3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	баллы	опрос посетителей	10	63.2%	6
2,4	Удобство графика работы организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	84.5%	8
2,5	Доступность услуг для инвалидов	баллы		10		5
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	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2		2
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.)	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2		0
2,5,3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2		2
2,5,4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2		1
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	баллы	наблюдение или опрос представителей	2		0

	<i>информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</i>		организации		
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>			<b>20</b>	<b>18</b>
3,1	<i>Соблюдение режима работы организацией культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	92.9% 9
3,2	<i>Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	91.6% 9
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации</b>			<b>20</b>	<b>19</b>
4,1	<i>Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	96.7% 10
4,2	<i>Компетентность персонала организации культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	92.2% 9
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг</b>			<b>40</b>	<b>31</b>
5,1	<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	95.5% 10
5,2	<i>Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	60.6% 6
5,3	<i>Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	76.8% 8
5,4	<i>Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры</i>	<i>баллы</i>	<i>опрос посетителей</i>	10	66.2% 7
	<b>ИТОГО</b>			<b>160</b>	<b>121</b>

*НОК проведена в апреле-мае 2017 года*

*Сухоруков А.С., руководитель проектов*

Независимой оценки качества услуг организаций культуры

Фонда «Новое измерение»