**АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**по итогам проведения независимой оценки**

**муниципального казенного учреждения культуры**

**«Епифанский центр культуры и досуга» МО Епифанское Кимовского района**

**в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры проводилась в муниципальном казенном учреждении культуры «Епифанский центр культуры и досуга» (далее - МКУК «ЕЦКиД») с целью:

- изучения мнения потребителей услуг о качестве оказания услуг учреждения, о работе учреждения в целом;

- выявление факторов, оказывающих позитивное и негативное влияние на качество услуг;

- анализ выявленных сильных и слабых сторон деятельности учреждения;

-выработка мер для улучшения качества работы учреждения.

Оценка 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 119,7 баллов из 160 возможных, в том числе 102,7 балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг и 17 баллов из 20 – оценка качества и полноты информации, размещенных на официальном сайте учреждения.

**РЕЗУЛЬТАТЫ АНКЕТИРОВАНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ УСЛУГ**

В анкетировании приняли участие 153 респондента в следующих возрастных категориях:

до 25-ти лет– 40 человек (26,0%)

26-40 лет - 46 человек (30,0%)

41-60 лет - 37 человек (31,0%)

старше 60 лет – 20 человек (13,0%)

При изучении мнения использовались следующие каналы информационных услуг: личный опрос, опрос по телефону и данные анкетирования с электронной почты.

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

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№* | *Показатель* | | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* | | | | *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 | 17 | 12 | 11 | 6 | 460 | 1185 | 153 | 7,7 |
| В целом хорошо | 7,5 | 19 | 24 | 26 | 9 | 585 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 10 | 8 | 5 | 135 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  | 2 |  | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | | Отлично, все устраивает | 10 | 14 | 8 | 12 | 4 | 380 | 1142,5 | 153 | 7,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | 21 | 22 | 22 | 10 | 562,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 5 | 16 | 13 | 6 | 200 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | | Отлично, все устраивает | 10 | 12 | 10 | 8 | 2 | 320 | 1167,5 | 153 | 7,6 |
| В целом хорошо | 7,5 | 24 | 26 | 31 | 16 | 727,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 10 | 8 | 2 | 120 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| 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 | 17 | 15 | 9 | 6 | 470 | 1170 | 153 | 7,6 |
| В целом хорошо | 7,5 | 14 | 18 | 27 | 10 | 517,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 9 | 12 | 11 | 4 | 180 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  | 1 |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | | Отлично, очень удобно | 10 | 14 | 22 | 22 | 9 | 670 | 1265 | 153 | 8,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | 20 | 17 | 20 | 9 | 495 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 6 | 7 | 5 | 2 | 100 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| 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 | 153 | 0,0 |
| 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 | 24 | 24 | 24 | 8 | 800 | 1320 | 153 | 8,6 |
| В целом хорошо | 7,5 | 13 | 18 | 20 | 11 | 465 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 55 |
| 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 | 10 | 18 | 17 | 5 | 500 | 1232,5 | 153 | 8,1 |
| В целом хорошо | 7,5 | 27 | 21 | 27 | 12 | 652,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 3 | 7 | 3 | 3 | 80 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | | Отлично, все устраивает | 10 | 24 | 26 | 27 | 15 | 920 | 1350 | 153 | 8,8 |
| В целом хорошо | 7,5 | 11 | 16 | 18 | 5 | 375 |
| Удовлетворительно | 5 | 5 | 4 | 2 |  | 55 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | | Отлично, все устраивает | 10 | 21 | 19 | 18 | 10 | 680 | 1287,5 | 153 | 8,4 |
| В целом хорошо | 7,5 | 16 | 23 | 24 | 10 | 547,5 |
| Удовлетворительно | 5 | 3 | 4 | 5 |  | 60 |
| Плохо | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | | Отлично, все устраивает | 10 | 12 | 16 | 16 | 5 | 490 | 1247,5 | 153 | 8,2 |
| В целом хорошо | 7,5 | 24 | 27 | 29 | 15 | 712,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 4 | 3 | 2 |  | 45 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  |  |  | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | | Отлично, все устраивает | 10 | 11 | 9 | 8 | 3 | 310 | 1077,5 | 153 | 7,0 |
| В целом хорошо | 7,5 | 16 | 20 | 20 | 8 | 480 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 13 | 17 | 18 | 9 | 285 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  | 1 |  | 2,5 |
| 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 | 7 | 10 | 8 | 4 | 290 | 1122,5 | 153 | 7,3 |
| В целом хорошо | 7,5 | 27 | 22 | 28 | 9 | 645 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 6 | 14 | 10 | 7 | 185 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  |  | 1 |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | | Отлично, все устраивает | 10 | 10 | 11 | 7 | 4 | 320 | 1150 | 153 | 7,5 |
| В целом хорошо | 7,5 | 20 | 29 | 30 | 12 | 682,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 10 | 5 | 10 | 4 | 145 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |  | 1 |  |  | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |  |  |  |  | 0 |

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений **153** получателей услуг, равно **102,7** балла, средний балл за показатель анкеты – 7,9.

**Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг**

**1**.**Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,7.

Причины результата показателя: информация о деятельности учреждения, размещённая на территории организации доступна для всех пользователей в полном объёме, но информация о начале мероприятий не всегда размещается своевременно, т.е. за 10-14 дней, имели место случаи её размещения за 2-3 дня .

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:

Размещение информации о деятельности учреждения производить не менее, чем за 10-14 дней до начала мероприятия.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,5.

Причины результата показателя: помещения сельских Домов культуры, на данный момент, требуют капитального ремонта кровли, полов, окон и фасадов.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: проведение ремонтных работ зданий учреждения.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,6.

Причины результата показателя: дополнительные услуги, предусмотренные перечнем (согласно Устава учреждения) дискотеки, вечера отдыха, интерактивные программы, предоставляются и доступны по требованию посетителей, но вследствие отдаленности проживания от учреждения культуры и неудобства работы общественного транспорта, не все желающие могут пользоваться ими.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: организация выезда с концертными программами и детскими утренниками в отдаленные населенные пункты, не имеющие стационарного учреждения культуры.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,6.

# Причины результата показателя: На странице организации на сайте учредителя размещены ссылки на следующие электронные сервисы: «Госуслуги», портал муниципальных образований MUOB.RU, официальный сайт Президента России, а также Ассоциации «Совет муниципальных образований Тульской области».

# В связи с тем, что из девяти сельских домов культуры «Интернет» есть только в одном учреждении, а в сельских клубах нет ещё и компьютеров, посетители учреждения не имеют возможности получить доступ к данным электронным сервисам непосредственно в зданиях МКУК «ЕЦКиД».

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: оснащение всех филиалов компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет».

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,3.

Причины результата показателя: в целом, график работы, заявленный учреждением культуры, удобен посетителям, но в летнее время возникает необходимость в изменении режима работы;

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: в летнее время вносить изменения в режим работы клубов, продляя тем самым возможность вечернего посещения для удобства пользователей.

**6. Доступность услуг для инвалидов.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 0,0

Причины результата показателя: В анкетировании не принимали участие представители маломобильных групп населения (инвалидов-колясочников), а также инвалиды по зрению.

Головное здание МКУК «ЕЦКиД» построено в 1917 году, здания филиалов построены в период 1968-1978 годов, уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильные) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания – санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников, канализация отсутствует (водоснабжение, канализация имеется только в головном здании учреждения), отопление электрическое. В тоже время, все здания одноэтажные, на прилегающих территориях всех зданий имеются автостоянки. имеют широкие входные двери, позволяющие принять инвалидов-колясочников.

Все недостатки технической оснащенности зданий, компенсируются организацией работы персонала. Персонал учреждения всегда готов оказать необходимую помощь посетителям, включая людей с ограниченными возможностями.

Культурно-массовые мероприятия проводятся учреждением на общедоступных площадках.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:   
1) При проведении ремонтных работ зданий МКУК «ЕЦКиД» оборудовать здания учреждения культуры «беспороговым» входом для беспрепятственного доступа инвалидов.2) Организация и проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшения качества обслуживания различных категорий посетителей, включая маломобильные группы по территории учреждения.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,6.

Причины результата показателя: учреждение предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы, но в связи с тем, что должности руководителей кружков идут по внешнему совместительству, и режим работы в одном сельском доме культуры меняется, что не всегда удобно для посетителей.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: установить новый режим работы , удобный для посетителей и руководителя кружка.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,0.

Причины результата показателя: все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут смещаться по просьбе пользователей или при возникновении форс-мажорных обстоятельств.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: нет.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,8.

Причины результата показателя: ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: нет.

**10. Компетентность персонала организации культуры.**

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,4.

Причины результата показателя: персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: систематическое проведение мониторинга с изучением мнения пользователей о компетентности персонала учреждения и о качестве оказываемых учреждением услуг.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 8,1.

Причины результата показателя: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг, но не во всех филиалах высокий процент по вовлечению населения в работу клубных формирований, кружковой деятельности, концертных программ.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: работа с персоналом: обучение работников по повышению квалификации, проведение обучающих семинаров, аттестация работников.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,0.

Причины результата показателя: материально – техническое обеспечение учреждения имеет низкую оценку пользователей услуг по причине того, что в одном населенном пункте не достроено здание клуба, а ещё один клуб, который начал работу в феврале, не полностью укомплектован материально-техническими средствами – отсутствуют места для сидения зрителей. (временно пользуются стульями и лавками)

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: ремонт здания и приобретение необходимого оборудования и инвентаря. Обеспечение учреждения и его сельских филиалов музыкальной аппаратурой, орг.техникой, сценическими костюмами за счет бюджетных средств.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,3.

Причины результата показателя: МКУК «ЕЦКиД» не имеет официального сайта, вся информация об учреждении размещена на странице на сайте учредителя, администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района. В результате проведённого анкетирования выявлено, что информация о деятельности учреждения размещена не в полном объёме.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:

Обеспечение полноты и актуальности информации о работе учреждений культуры МКУК «ЕЦКиД» на странице учреждения на сайте учредителя, администрации муниципального образования Епифанское Кимовского района, в соответствии с приказом Минкультуры России № 277 от 20.02.2015.

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

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 7,5.

Причины результата показателя: Большая часть опрошенных пользователей довольна качеством и содержанием полиграфических материалов. Бюджет муниципального образования дотационный, в связи с чем предусмотреть дополнительные средства на выпуск полиграфических материалов МКУК «ЕЦКиД» не представляется возможным.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: провести работу среди КФХ муниципального образования с целью привлечения спонсорских средств для расширения выпуска ассортимента полиграфических материалов, а также за счет предусмотреть организацию и проведение конкурсов среди детей и подростков на лучшую афишу.

**ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ**

Перечень информационных объектов

| 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 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 |

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 17 баллов из 20 возможных.

**Председатель общественного совета**

**Кимовского района**