**Выводы и рекомендации**
**по итогам Независимой оценки качества услуг организации культуры.**
**Муниципальное бюджетное учреждение "Дом молодежи и кино" Костомукшского городского округа**

Независимая оценка качества услуг данной организации проведена в мае-июне 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) опрос 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 443 человека.

Всего данная организация получила 133 балла.

По блокам показателей получены следующие результаты:

| Блоки показателей | Полученные баллы |
|---|---|
| Открытость и доступность информации об организации | 29 из 30 |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | 35 из 50 |
| Время ожидания предоставления услуги | 17 из 20 |
| Доброжелательность и компетентность работников организации | 20 из 20 |
| Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг | 32 из 40 |

Подробнее результаты представлены в *Приложении.*

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

- доступность услуг для инвалидов.

Руководитель группы экспертов,
председатель Правления Фонда «Новое измерение» А.С. Сухоруков



*Приложение*

**Таблица показателей**
**Независимой оценки качества услуг организации культуры**

Организация Муниципальное бюджетное учреждение "Дом молодежи и кино"

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

| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Источник данных для оценки | Максимальная оценка | Полученная оценка |
|---|---|---|---|---|---|
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | **30** | **29** |
| *1,1* | *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 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»* | *баллы* | | 10 | 10 |
| 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 | 1 |
| 1,1,6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о | балл | сайт организации | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | филиалах и представительствах) | | | | |
| 1,1,7 | Режим, график работы организации культуры | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 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 | 1 |
| *1,2* | *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»* | *баллы* | | 10 | 10 |
| 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 | 1 |
| 1,2,3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | балл | сайт организации | 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) | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 1,2,5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 1,2,6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 1,2,7 | Информация о планируемых мероприятиях | балл | сайт организации | 1 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1,2,8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 1,2,9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| 1,2,10 | План по улучшению качества работы организации | балл | сайт организации | 1 | 1 |
| *1,3* | *Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 85.5%<br>9 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | **50** | **35** |
| *2,1* | *Комфортность условий пребывания в организации культуры* | баллы | опрос посетителей | 10 | 82%<br>8 |
| *2,2* | *Дополнительные услуги и доступность их получения* | баллы | опрос посетителей | 10 | 78%<br>8 |
| *2,3* | *Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)* | баллы | опрос посетителей | 10 | 61%<br>6 |
| *2,4* | *Удобство графика работы организации культуры* | баллы | опрос посетителей | 10 | 81.5%<br>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 | 1 |
| 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 | 1 |
| 2,5,3 | *Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения* | баллы | наблюдение или опрос представите- | 2 | 1 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *по территории организации* | | лей организации | | |
| 2,5,4 | *Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами* | баллы | наблюдение или опрос представите-лей организации | 2 | 2 |
| 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)* | баллы | наблюдение или опрос представите-лей организации | 2 | 0 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** | | | **20** | **17** |
| 3,1 | *Соблюдение режима работы организацией культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 86%<br>9 |
| 3,2 | *Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 80.5%<br>8 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации** | | | **20** | **20** |
| *4,1* | *Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 97%<br>10 |
| *4,2* | *Компетентность персонала организации культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 95.5%<br>10 |
| **5** | **Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг** | | | **40** | **32** |
| 5,1 | *Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 90.5%<br>9 |
| 5,2 | *Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 63.5%<br>6 |
| 5,3 | *Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 86%<br>9 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | *культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»* | | | | |
| 5,4 | *Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры* | *баллы* | *опрос посетителей* | 10 | 80.5%<br>8 |
| | **ИТОГО** | | | **160** | **133** |

*НОК проведена в мае-июне 2017 года*

*Сухоруков А.С.*, руководитель проектов
Независимой оценки качества организаций культуры

