

Горячие линии
Исследования
Справочная служба



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ КОМПАНИИ ИНФОНИКА

**Независимая оценка о качестве услуг, предоставляемых
муниципальным казенным учреждением культуры Тигильский
районный центр досуга**

Отчет составлен на основании, методических рекомендаций по проведению
независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных
приказом Минкультуры России от 20 ноября 2015 года №2830

редакция отчета от 11 декабря 2016 года

генеральный директор Е.В.Чайников
mail@infoniika.net

Оценка проводилась независимой организацией «Инфоника», ООО.

Ни компания, ни руководство компании не представляют интересов какой-либо учреждения культуры Камчатского края, участвующей в исследовании или людей, связанных с ними прямо или косвенно, способных спровоцировать конфликт интересов и повлиять на объективность результатов исследования.

Цель проведённого исследования – получение сводных объективных данных о качестве оказания услуг государственными учреждениями культуры Камчатского края.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществлялся по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Для оценки показатели разделены на три группы и сведены в таблицы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (таблица 1);
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru (таблица 2);
- 3) наличие информации на официальном сайте учреждения культуры или при его отсутствии на сайте учредителя учреждения культуры (таблица 3).

Организационно-методологические аспекты исследования

Аудитория: генеральной совокупностью, из которой происходил отбор респондентов и на которую происходит распространение полученных результатов, являются пользователи услуг государственных учреждений культуры Камчатского края из числа всего населения Камчатского края в возрасте от 18 лет по состоянию на 01.07.2016 года составляет 244311 человек (данные Избирком Камчатского края).

Методы сбора данных:

- 1) телефонный опрос респондентов по заранее разработанной анкете;
- 2) анализ сайта www.bus.gov.ru;
- 3) анализ официального сайта учреждения культуры (при его наличии).

Способ сбора данных: телефонное и личное интервьюирование.

Время проведения полевого этапа: Период опроса: с 10 ноября 2016 г. по 02 декабря 2016 г.

Место и время проведения опроса:

- 1) Тигильский районный центр, с 10:00 до 21:00 в рабочие дни и с 11:00 до 20:00 в выходные дни.

Объём выборки: 107 человек при доверительной вероятности 95 % и доверительном интервале 5%.

Тип выборки: квотная выборка – строится как модель, воспроизводящая структуру генеральной совокупности в виде квот (пропорций). Квоты устанавливаются пропорционально количеству населения населенного пункта на основании статистических данных по состоянию на 01.07.2016 г.

Анкета: структурированная анкета с закрытыми, открытыми вопросами с оценочным вариантом ответа, предназначенная для заполнения респондентом при телефонном опросе.

Контроль качества полученной информации:

- 1) визуальный – осуществляется контролёром во время проведения полевого этапа;

2) оценочно-корректировочный – осуществляется оценка корректности и корректировка данных в электронном массиве (проверка правильности и логичности введенной информации).

Предложение об участии в опросе было сделано 110 респондентам. Из них согласились участвовать 107 человек, без разделения по половозрастным признакам.

1. Изучение мнения получателей услуг, показало следующие данные:

Таблица 1.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

КМУК «Тигильский районный центр досуга»

Показатель	макс. Оценка искл театры и библиотеки	ОЦЕНКА
тип организации	кдо	кдо
Оцените Вашу информированность о работе учреждения культуры и порядке предоставления услуг?	7	5,9
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих представлениях и постановках в театрах?	-	-
Как Вы оцениваете свою информированность о новых мероприятиях	-	-
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	4
Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	-	-
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	-	-
Оцените Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	4,39
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,05
Удовлетворяет ли Вас Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	-	-
Оцените Удобство графика работы организации культуры	7	6,24
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов	-	-
Простота/удобство электронного каталога	-	-
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея,	7	6,53
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом, за исключением театров	5	4,45
Наличие информации о новых изданиях	-	-
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	9	7,65
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	8,86
ИТОГО	60	52,07

Таблица 1.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг по учреждению культуры.

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*
максимальная оценка	60
КМУК «Тигильский районный центр досуга»	52,07

Таблица 1.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг по учреждению культуры.

Наименование учреждения культуры	№
максимальный процент	100
КМУК «Тигильский районный центр досуга»	87%

В соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края №69-РП от 25.02.2013.

Достижения уровня целевого показателя (индикатора):

9) повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры:

На момент проведения оценки, среднее значение составило: 78%, при плановом значении 83% на 2016 год.

2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
70	71	74	78	83	88	90

Можно утвердительно заявить о выполнении, показателя уровня 2016 года.

2. Анализ сайта www.bus.gov.ru:

Таблица 2.1. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждении культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru по учреждениям культуры.

Наименование информационного объекта (требования)	Общая информация об учреждении;	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	ИТОГО
Возможная максимальная оценка	1	1	1	1	1	1	1	7
макс. оценка	1	1	1	1	1	1	1	7
КМУК «Тигильский районный центр досуга»	1	0	0	0	0	0	0	1

3. Анализ официального сайта учреждения культуры

Таблица 3.1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры: КМУК «Тигильский районный центр досуга»

Интернет страница: <http://tigilclub.ru/>

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0

Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО Макс. Значение	40	12

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Таблица 4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждению культуры.

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
макс оценка	60,00	7,00	40,00	114,00
КМУК «Тигильский районный центр досуга»	52,07	1,00	12	65,07