

Аналитический отчет

о выполнении услуг по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением Центр культуры и искусства «Спутник» городского округа ЗАТО город Фокино

Место проведения независимой оценки качества услуг культурно-досуговой деятельности:

- Приморский край городской округ ЗАТО город Фокино.

Срок оказания услуг:

- с 10 ноября 2016 г. до 01 декабря 2016 г.

Учреждение культуры, услуги которого подлежат независимой оценке качества в 2016 году:

- Муниципальное бюджетное учреждение Центр культуры и искусства «Спутник» городского округа ЗАТО город Фокино, ул. Усатого, 18, г. Фокино.

Целью проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУ ЦКИ «Спутник» является: предоставление гражданам полной информации о деятельности учреждения и повышение качества оказания данных услуг населению. Общественный контроль за деятельностью учреждения по предоставлению услуг населению городского округа.

Задачами независимой оценки качества оказания услуг МБУ ЦКИ «Спутник» являются:

- оценка условий оказания услуг и их комфортность (материально-техническое оснащение учреждения);

- оценка открытости и доступность информации об организации культуры (афиши, баннеры, сайты);

- доступность получения услуг учреждения культуры населением (место расположения);

- компетентность работников организации культуры;

- обеспечение технической возможности выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг МБУ ЦКИ «Спутник» на официальном сайте учреждения в сети "Интернет".

Оценка качества осуществлялась на основании единых методических рекомендаций утвержденных Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 N2515 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры", для обеспечения единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг МБУ ЦКИ «Спутник» проводилась методом размещения анкет на официальном сайте учреждения sputnikfokino.ru

I. Отнесение учреждения к группе организаций культуры

МБУ ЦКИ «Спутник» относится к малым организациям культуры.

Группа организаций культуры	Параметры	Количество анкет
Малые организации	Количество получателей услуг в месяц	100-200

культуры	не более 2000	
----------	---------------	--

На сайте было заполнено 236 анкет, что соответствует нормативу

II. Показатели сформированные на основе изучения мнения получателей услуг
(анкетирование)

Пункт	Показатель	Единица измерения	Организация
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	от 0 до 5 баллов	
1.1	Информирование о новых мероприятиях	4	МБУ ЦКИ «Спутник»
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	от 0 до 5 баллов	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	МБУ ЦКИ «Спутник»
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	МБУ ЦКИ «Спутник»
3	Время ожидания предоставления услуги	от 0 до 7 баллов	МБУ ЦКИ «Спутник»
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	МБУ ЦКИ «Спутник»
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	МБУ ЦКИ «Спутник»
4	Доброжелательность, компетентность работников культуры, вежливость, вежливость, компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	МБУ ЦКИ «Спутник»
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	от 0 до 10 баллов	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	МБУ ЦКИ «Спутник»
5.2	Разнообразии творческих групп, кружков по интересам	9	МБУ ЦКИ «Спутник»
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	10	МБУ ЦКИ «Спутник»
	ИТОГО:	59	

Уровень удовлетворенности оказания услуг учреждением культуры (по результатам расчета с применением формулы) составляет 29,94

III. Показатели сформированные на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

№	Показатель	Максимальное значение баллов	Фактическое значение баллов
Открытость и доступность информации об организации культуры от 0 до 7 баллов			
1.	Общая информация об учреждении	1	1

№	Показатель	Максимальное значение баллов	Фактическое значение баллов
2.	Информация о муниципальном задании на текущий год	1	1
3	Информация о выполнении муниципального задания на текущий финансовый год	1	1
4	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	1	1
5	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
6	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
7	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
	Итого:	7	7

Уровень открытости и доступности информации об оказании услуг учреждением культуры (по результатам расчета с применением формулы) составляет 7

IV. Показатели сформированные на основе анализа информации на официальном сайте МБУ ЦКИ «Спутник»

Наименование требования/ информационного объекта - Sputnikfokino.ru	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1

Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
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	2
Электронный билет организации культуры /электронный каталог/	0	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	0	0

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры (по результатам расчета с применением формулы) составляет 39.5

V. Результаты независимой оценки качества услуг культурно-досуговой деятельности МБУ ЦКИ «Спутник» городского округа ЗАТО город Фокино Приморского края

	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	МБУ ЦКИ «Спутник»	29,94	7	39,5	76.44
	Итоговая оценка качества оказания услуг населению				76.44

В целом по результатам независимой оценки качества предоставления услуг учреждением можно сделать вывод об удовлетворённости посетителей качеством предоставляемых услуг культурно-досуговой деятельности МБУ ЦКИ «Спутник».

Проанализировав замечания и предложения получателей услуг культурно-досуговой деятельности МБУ ЦКИ «Спутник», сделаны основные выводы:

для более качественного и комфортного обслуживания посетителей учреждения необходимо:

1. улучшить материально-техническую базу – приобрести мебель в залы ожидания, произвести текущий ремонт помещений и классов, оборудовать гардероб и ввести должность – гардеробщика.

2. оборудовать дополнительные площади для работы клубных формирований, так как из-за недостаточности помещений нет разнообразия кружковых форм деятельности, остро не хватает помещений для уже имеющихся коллективов.

3. осуществить капитальный ремонт фасада здания, который не ремонтировался более 30 лет.

Директор
МКУ Централизованная бухгалтерия
учреждений культуры городского
округа ЗАТО город Фокино



О.П.Москаленко