**РЕКОМЕНДАЦИИ**

по итогам независимой оценки качества оказания услуг

учреждениями культуры в 2017 году, проведенной Министерством культуры Свердловской области совместно c Общественным советом при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга

Муниципальное автономное учреждение культуры «Муниципальный театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга»

В 2017 году независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Екатеринбурга (далее – НОК) была проведена Министерством культуры Свердловской области (далее – МКСО) совместно с Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – ОС УК).

МКСО провело НОК 320 учреждений культуры Свердловской области (в том числе 26 муниципальных учреждений Екатеринбурга), ОС УК провел НОК 26 муниципальных учреждений культуры и 46 структурных подразделений.

Способы сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, использованные при проведении НОК, определены Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»:

1. изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
2. изучение мнений получателей услуг.

Для изучения мнения потребителей услуг использовались методы анкетирования и «тайный покупатель».

По итогам исследований получены результаты, представленные в приложении 1 и приложении 2.

Результаты НОК отражены в трех рейтингах:

1. рейтинг учреждений культуры Свердловской области по результатам консолидированного исследования с применением двух заявленных методов;
2. рейтинг учреждений культуры Екатеринбурга по результатам консолидированного исследования с применением двух заявленных методов;
3. рейтинг учреждений культуры Екатеринбурга исключительно по результатам исследования методом «тайный покупатель».

Учреждение занимает следующие позиции в указанных рейтингах:

1. 120 место из 318 возможных;
2. 19 место из 26 возможных;
3. 20 место из 26 возможных.

На основании результатов НОК предлагаем обратить внимание на позиции, оценка которых ниже контрольного значения. Рекомендуем составить план по устранению выявленных недостатков до 01.01.2018 и разместить его на сайте учреждения в разделе «Независимая оценка качества оказания услуг».

Приложение 1

НОК по результатам консолидированного исследования
(данные к 1 и 2 рейтингам)

| **№ п/п** | **Показатель** | **Контрольное значение** | **Результат учреждения** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении культуры** | **30** | **26,28** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»  | 10 | 9,44 |
| 1.1.1. | Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| 1.1.2. | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0,44 |
| 1.1.3. | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| 1.1.4. | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 1.1.5. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 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 филиалах и представительствах) | 1 | 1 |
| 1.1.7. | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 1.1.8. | Контактные телефоны | 1 | 1 |
| 1.1.9. | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 1.1.10. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"  | 10 | 7,87 |
| 1.2.1. | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| 1.2.2. | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1 |
| 1.2.3. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 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) | 1 | 0,55 |
| 1.2.5. | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| 1.2.6. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 1 |
| 1.2.7. | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| 1.2.8. | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0,44 |
| 1.2.9. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0,88 |
| 1.2.10. | План по улучшению качества работы организации | 1 | 0 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10 | 8,97 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  | **50** | **42,39** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 10 | 8,8 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 10 | 7,77 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 10 | 8,8 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | 10 | 8,72 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 10 | 8,3 |
| 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 | 2 | 1,53 |
| 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.) | 2 | 1,55 |
| 2.5.3. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 | 1,8 |
| 2.5.4. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 | 1,82 |
| 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) | 2 | 1,6 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги**  | **20** | **17,71** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 10 | 9,11 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 10 | 8,6 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  | **20** | **17,71** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 10 | 8,8 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | 10 | 8,91 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  | **40** | **34,95** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | 10 | 8,8 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 10 | 8,55 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | 10 | 8,8 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10 | 8,8 |
| **Итоговая оценка:** | **160** | **139,04** |
| **Количество пройденных опросов потребителями услуг:** | **> 30** | **90** |
| **Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:** | **100** | **86,9** |

Приложение 2

НОК по результатам исследования методом «тайный покупатель»
(данные к 3 рейтингу)

| **№ п/п** | **Показатель** | **Контрольное значение** | **Результат учреждения** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении** культуры | **30** | **24,500** |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»  | 10 | 9,5 |
| 1.1.1. | Полное наименование организации культуры | 1 | 1,0 |
| 1.1.2. | Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0,5 |
| 1.1.3. | Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1,0 |
| 1.1.4. | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1,0 |
| 1.1.5. | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 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) | 1 | 1,0 |
| 1.1.7. | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1,0 |
| 1.1.8. | Контактные телефоны | 1 | 1,0 |
| 1.1.9. | Адрес электронной почты | 1 | 1,0 |
| 1.1.10. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1,0 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"  | 10 | 8,0 |
| 1.2.1. | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1,0 |
| 1.2.2. | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1,0 |
| 1.2.3. | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 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) | 1 | 0,5 |
| 1.2.5. | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 1,0 |
| 1.2.6. | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 1,0 |
| 1.2.7. | Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1,0 |
| 1.2.8. | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0,5 |
| 1.2.9. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 1,0 |
| 1.2.10. | План по улучшению качества работы организации | 1 | 0,0 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10 | 7,000 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  | **50** | **38,021** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 10 | 9,583 |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 10 | 3,438 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 10 | 7,000 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | 10 | 10,000 |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 10 | 8,000 |
| 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 | 2 | 2,000 |
| 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.) | 2 | 1,000 |
| 2.5.3. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 | 2,000 |
| 2.5.4. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 | 2,000 |
| 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) | 2 | 1,000 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги**  | **20** | **8,125** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 10 | 5,000 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 10 | 3,125 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  | **20** | **16,500** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 10 | 7,750 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | 10 | 8,750 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  | **40** | **32,381** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | 10 | 7,500 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 10 | 10,000 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | 10 | 6,964 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10 | 7,917 |
| **Итоговая оценка:** | **160** | **119,527** |
| **Количество пройденных опросов потребителями услуг:** | **20** | **20** |
| **Процент достижения максимального количества баллов (160) в %:** | **100** | **74,70** |