

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой оценки
качества оказания услуг
государственного учреждения культуры Тульской области
«Объединение «Историко-краеведческий и художественный музей»»
в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- повышения качества деятельности государственных учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг, оказываемых государственным учреждением культуры Тульской области «Объединение «Историко-краеведческий и художественный музей»» (далее - ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»») проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Оценка 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 **143,9** из 160 возможных, в том числе **124,9** балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, **19** баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг.

В целях получения объективных данных о качестве оказываемых услуг ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» провел анкетирование получателей услуг.

При изучении мнения получателей услуг ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» использовались следующие методы:

- личный опрос;
- Интернет-канал.

Более 98% респондентов заполнили анкету в ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» при личном посещении учреждения, остальные 2% выбрали способ голосования через интернет с помощью анкеты, размещенной на сайте учреждения.

Количество респондентов, принявших участие в голосовании – 1034 человека.

По возрасту участники анкетирования распределились следующим образом:

- до 25 лет – 211 человек (20,4 %);
- 26 – 40 лет – 478 человек (46,2 %);
- 41 – 60 лет – 286 человек (27,7 %);
- старше 60 лет – 59 человек (5,7 %).

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых ГУК ТО «Объединение «ИКХМ», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				(Σm_{ijp})	(p)		
1	2	3	4	5	6	7=5/6	
<i>j1</i>	Доступность и актуальность информации деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	5930	8492,5	952	8,9
		В целом хорошо	7,5	2332,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	220			
		Плохо, много недостатков	2,5	10			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
<i>j2</i>	Комфортность условий пребывания организации культуры	Отлично, все устраивает	10	5460	8215	944	8,7
		В целом хорошо	7,5	2362,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	370			
		Плохо, много недостатков	2,5	22,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
<i>j3</i>	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	4860	7747,5	909	8,5
		В целом хорошо	7,5	2400			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	460			
		Плохо, много недостатков	2,5	27,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
<i>j4</i>	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым и организацией культуры (в том числе с помощью мобильных	Отлично, все устраивает	10	4410	7482,5	895	8,4
		В целом хорошо	7,5	2460			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	595			
		Плохо, много недостатков	2,5	17,5			

	устройств)	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	6220	8625	955	9,0
		В целом хорошо	7,5	2235			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	165			
		Плохо, много недостатков	2,5	5			
		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	710	3608	379	9,5
			нет	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	680			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	758			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	748			
			нет	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	712			
			нет	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	7070	8890	979	9,1
		В целом хорошо	7,5	1740			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	80			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j8	Соблюдение установленных	Отлично, все устраивает	10	6360	8480	926	9,2

	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	В целом хорошо	7,5	2017,5						
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	100						
		Плохо, много нарушений	2,5	2,5						
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0						
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	7260	9127,5	988	9,2			
		В целом хорошо	7,5	1687,5						
		Удовлетворительно	5	175						
		Плохо	2,5	5						
		Неудовлетворительно	0	0						
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	7410	9112,5	976	9,3			
		В целом хорошо	7,5	1597,5						
		Удовлетворительно	5	100						
		Плохо	2,5	5						
		Неудовлетворительно	0	0						
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	6040	8460	943	9			
		В целом хорошо	7,5	2212,5						
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	195						
		Плохо, много недостатков	2,5	12,5						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0						
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организаций культуры	Отлично, все устраивает	10	5010	7630	897	8,5			
		В целом хорошо	7,5	2017,5						
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	570						
		Плохо, много недостатков	2,5	32,5						
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0						
j13	Удовлетворенность качеством и	Отлично, все устраивает	10	5380	7887,5	899	8,8			

полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	В целом хорошо	7,5	2160			
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	330			
	Плохо, много недостатков	2,5	17,5			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
	итого:			111915,5		124,9
j14 Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	5670	8157,5	925	8,8
	В целом хорошо	7,5	2137,5			
	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	335			
	Плохо, много недостатков	2,5	15			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 1034 получателей услуг, равно 124,9 балла.

Анализируя результаты проведённого опроса можно подвести некоторые итоги.

На первый вопрос анкеты «**Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации**» подавляющее большинство респондентов дали положительные ответы: «*отлично, всё устраивает*» - 593 чел. (62,3%), «*в целом хорошо*» - 311 чел. (32,7%). 44 человека (4,6%) оценили данный показатель как «*удовлетворительный, с незначительными недостатками*», а 4 человека (0,4%) оценили данный показатель как неудовлетворительный со множеством недостатков. Эти результаты свидетельствуют, что в целом потребителей удовлетворяет наличие и содержание информации о ГУК ТО «Объединение «ИКХМ», размещённой на территории.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 8,9.

Предложения: ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» обновить таблицы с названием музеев и их режимом работы, актуализировать информацию внутри учреждений культуры об основных и дополнительных услугах, предоставляемых учреждением, и их стоимости.

«**Комфортность условий пребывания в организации культуры**» является одним из самых важных критериев оценки качества работы учреждения. Подавляющее большинство респондентов считают уровень комфортности пребывания в ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» высоким. «*Отлично, всё устраивает*» - так ответили 546 человек (57,8%), «*в целом хорошо*» - 315 чел. (33,5%). 74 человека (7,8%) посчитали, что уровень

комфортности удовлетворителен, с незначительными недостатками. И только 9 человек (0,9%) оценили комфортность как плохую с множеством недостатков.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 8,7.

ГУК ТО «Объединение «ИКХМ» проводит мероприятия по улучшению показателя «Комфортность условий пребывания в организации культуры». В настоящее время идёт закупка мини-трактора для Тульского кремля, с помощью которого территория будет убираться быстрее и качественнее. Идет работа по благоустройству парка в Богородицке. В с. Тургенево прошла акция по посадке деревьев и кустарников. В настоящее время идёт процесс по внедрению возможности оплаты музейных услуг банковской картой. Предложения: продолжить работу по улучшению комфорtnости пребывания посетителей в музее.

486 человек, что составляет 53,5% от общего числа анкетируемых, считают, что «**Дополнительные услуги и доступность их получения**» в ГУК ТО «Объединение «ИКХМ» достойны оценки «отлично, всё устраивает». 320 человек (35,2%) ответили «в целом хорошо». 92 человека (10,1%) на обозначенный вопрос ответили «удовлетворительно, незначительные недостатки». И только 11 человек (1,2%) посчитали уровень дополнительных услуг и доступность их получения неудовлетворительным. Исходя из обозначенных ответов видно, что наряду с оказанием основных услуг, в учреждении необходимо продолжать развивать дополнительные услуги.

Предложения: рассмотреть вопрос об открытии арт-кафе в тех музеях, где это позволяют сделать площади.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 8,5.

В следующем пункте участники анкетирования выражали своё мнение по вопросу **«Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)»**. Ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 441 чел. (49,3%);
- «в целом хорошо» - 328 чел. (36,7%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 119 чел. (13,3%);
- «плохо, много недостатков» - 7 чел. (0,7%).

Предложения: расширить возможность доступа к различным электронным сервисам с сайта учреждения и активизировать работу по наполнению контентом приложений для мобильных устройств.

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

Для каждого потенциального посетителя учреждения очень важным является **«Удобство графика работы организации культуры»**. 622 человека (65,1%) оценивают график работы ГУК ТО «Объединение «ИКХМ» как оптимальный («отлично, очень удобно»), ещё 298 человек (31,2%) отметили удобство графика работы оценкой «в целом хорошо». 33 человека (3,5%) оценили этот показатель как удовлетворительный, и только 2 человека (0,2%) считают график неудобным, со множеством недостатков. Эти результаты

говорят о правильно установленном графике работы учреждения, позволяющем бывать в учреждении в любое удобное для посетителей время.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 9.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

Аналогичная ситуация сложилась и с ответами на вопрос «**Соблюдение режима работы организацией культуры**». 72,2% респондентов (707 чел.) дали ответ «отлично, всё устраивает», 23,7% (232 чел.) ответили «в целом хорошо». 4,1% (40 человек) опрошенных указали на незначительные нарушения в соблюдении режима работы ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»», хотя в целом этот показатель они оценили как удовлетворительный.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 9,1.

По результатам голосования можно сделать вывод, что график работы и его соблюдение не требуют дополнительной регулировки.

Следующим вопросом, который был поставлен в исследовании, является **«Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры»**. Полученные ответы показывают, что услуги ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» оказываются в те сроки, в которые заявлены:

- «отлично, всё устраивает» - 636 чел. (68,7%);
- «в целом хорошо» - 269 чел. (29,1%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 20 чел. (2,1%);
- «плохо, много недостатков» - 1 чел. (0,1%).

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 9,2.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

Коммуникативные показатели работы, связанные с общей атмосферой взаимодействия, выстраиваемой сотрудниками по отношению к посетителям, также свидетельствуют об отсутствии каких-либо проблемных участков в работе. На вопрос **«Доброжелательность и вежливость персонала»** 726 чел. (73,5%) отметили самой высокой оценкой («отлично, всё устраивает») сотрудников ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»». 225 человек (22,8%) поставили оценку «в целом хорошо», 35 человек (3,5%) поставили оценку удовлетворительно. К сожалению, 2 человека (0,2%) поставили оценку «плохо».

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 9,2.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

В любой сфере деятельности, а особенно в социальной сфере, для получателей услуг одним из определяющих критерии качества оказания этих услуг является **«Компетентность персонала организации культуры»**. Отрадно, что большинство участников анкетирования 76% (741 чел.) ответили «отлично, всё устраивает» и 21,8% (213 чел.) оценили компетентность персонала «в целом хорошо». 2,1% (20 чел.) оценили компетентность сотрудника как удовлетворительную, а 0,1% (2 чел.) поставили оценку «плохо».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,3.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

Один из вопросов, предложенных участникам опроса, звучал как «**Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом**». Ответы показали, что в целом посетители высоко оценивают качество предоставляемых услуг. Оценку «отлично, всё устраивает» поставили 604 человека, или 64% от опрошенных. Оценку «в целом хорошо» поставили 295 человек (31,3%). Вариант «удовлетворительно, незначительные недостатки» выбрали 39 человек (4,2%), а вариант «плохо, много недостатков» - 5 человек (0,5%).

Максимальный балл - 10. Фактический балл – 9.

Политика учреждения по улучшению удовлетворённости качеством оказания услуг не требует корректировки.

В связи с постоянно растущими запросами потребителей услуг большое значение имеет материально-техническая база. От этого показателя зависит как качество самих услуг, так и комфортность пребывания в учреждении. Поэтому вопросу «**Удовлетворённость материально-техническим обеспечением организации культуры**» уделяется особое значение. Полученные ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 501 чел. (55,9%);
- «в целом хорошо» - 269 чел. (30%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 114 чел. (12,7%);
- «плохо, много недостатков» - 13 человек (1,4%).

Несмотря на то, что многих респондентов удовлетворяет материально-техническое обеспечение учреждения, некоторые отметили её недостаточность.

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 8,5.

Перед учреждением стоит задача по дальнейшему улучшению и укреплению материально-технической базы, ремонту зданий и сооружений, принадлежащих на праве собственности и находящихся в аренде, приобретению нового оборудования, мебели, оргтехники и т.д.

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

Ответы распределились следующим образом:

538 респондентов (59,8%) - «отлично, всё устраивает»;
 288 респондентов (32,1%) - «в целом хорошо»
 66 респондентов (7,3%) - «удовлетворительно, незначительные недостатки»;

7 респондентов (0,8%) - «плохо, много недостатков».

Данные результаты свидетельствуют о том, что сайт ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» в целом устраивает посетителей как по объёму, так и по качеству предоставляемой информации.

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

Администрация учреждения планирует уделить внимание улучшению работы сайта - удобству пользования сайтом, его дизайну, новым сервисам

(заказ услуг через сайт, онлайн-бронирование экскурсий, оплата услуг через сайт).

«Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры». Участники анкетирования ответили на этот вопрос следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 567 чел. (61,3%);
- «в целом хорошо» - 285 чел. (30,8%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 67 чел. (7,2%);
- «плохо, много недостатков» - 6 чел. (0,7%).

Предложения: разработать рекламные флаеры, улучшить качество печатных афиш мероприятий, издавать каталоги крупных выставочных проектов и т.д.

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

В настоящее время в ГУК ТО «Объединение «ИКХМ»» уделяется большое внимание работе с инвалидами, и в анкете обеспечению доступной среды был отведён целый блок вопросов **«Доступность услуг для инвалидов»**. Ответы распределились следующим образом:

- *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» – 355 чел. (93,7%)

«Нет» - 24 чел. (6,3%)

- *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» – 340 чел. (89,7%)

«Нет» - 39 чел. (10,3%)

- *Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.*

«Да» – 379 чел. (100%)

- *Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.*

«Да» – 374 чел. (100%)

«Нет» - 5 чел. (1,3%)

- *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» – 356 чел. (93,9%)

«Нет» - 23 чел. (6,1%)

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,5.

Анализируя этот блок вопросов, можно сделать вывод о достаточном уровне доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья.

II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения представлена в таблице 2.

Таблица 2
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 (Z_{ikz}) в баллах
1.1. (s 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»	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	1
	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 (s ₂) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от	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	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{ikz}) в баллах
20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных уполномоченного федерального исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	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	0
	6 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
	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

19 баллов из 20 возможных.

Председатель
Общественного совета при министерстве
культуры Тульской области

С.В. Юдина