



ПРИМОРСКИЙ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ЦЕНТР СОЦИОЛОГИИ

690000, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45а
Тел. 240-78-35, e-mail: primnic@mail.ru

Результаты

независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры, расположенными на территории
Уссурийского городского округа

Июль-август,
2017

1. Методическая характеристика исследования

Краевое государственное автономное учреждение «Приморский научно-исследовательский центр социологии» (далее – Учреждение) в рамках выполнения условий договора на оказание услуг по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Уссурийского городского округа, заключенного между Учреждением и управлением культуры администрации Уссурийского городского округа 03 июля 2017 года б/н, в июле – августе 2017 года провело независимую оценку качества оказания услуг учреждениями культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг осуществлялась в отношении учреждений, вошедших в перечень государственных учреждений, оказывающих услуги населению в сфере культуры и образования, подлежащих независимой оценке качества предоставления услуг:

МБУК «Централизованная библиотечная система»;

1.1. Независимая оценка качества услуг учреждениями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры осуществлялась путем сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07.03.2017 года № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – Методические рекомендации).

Согласно Методическим рекомендациям качество оказания услуг организациями культуры было оценено по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

2. Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг учреждениями культуры Уссурийского городского округа.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры показала достаточно хорошую работу оцененных учреждений культуры. По результатам проведения независимой оценки МБУК «Централизованная библиотечная система» было присвоено - 122,0 балла. (Таблица 1). Практически по всем изученным показателям учреждения культуры получили баллы, соответствующие оценке «хорошо» и выше.

Таблица 1. Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг учреждениями культуры

№	Наименование организации культуры	Итоговая оценка (баллы)	Открытость и доступность информации об организации культуры (макс. -30 баллов)			Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. – 50 баллов)					Время ожидания предоставления услуги (макс. – 20 баллов)		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. – 20 баллов)		Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. - 40 баллов)			
			Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	Удобство графика работы организации культуры	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями	Соблюдение режима работы организацией культуры	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Компетентность персонала организации культуры	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенном на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры
1	МБУК «Централизованная библиотечная система» Уссурийского городского округа	122,0	22,9			35,4					15,8		16,9		31,0			
			10,0	5,0	7,9	7,9	7,7	7,2	8,1	4,5	8,0	7,8	8,5	8,4	9,1	7,4	6,8	7,7
			10,0	3,0	8,3	7,8	7,9	8,1	7,8	5,4	7,4	7,6	7,6	7,8	7,7	7,2	7,5	7,9

Таблица 2. Результаты изучения и оценки информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет МБУК «Централизованная библиотечная система» Уссурийского городского округа

Наименование показателя, характеризующее общие критерии качества оказания услуг организациями культуры	Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	
			Максимальный возможный балл	Фактическое значение
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет	1	Полное наименование организации культуры	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1
	9	Адрес электронной почты	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	0
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
Итого			20	15