

ХIII. Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальным казённым учреждением культуры «Корсаковский сельский клуб»

Муниципальное казённое учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб» находится в деревне Корсаково Жуковского района Калужской области по адресу: ул. Садовая, д. 30. Сайт организации в сети Интернет не найден. Для проведения оценки был проведен анализ информации об учреждении культуры, размещенной на сайте Администрации сельского поселения деревня Корсаково — <http://адм-корсаково.рф>. Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной в сети Интернет информации, опрос потребителей услуг. Всего было опрошено 36 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме ХIII.1.

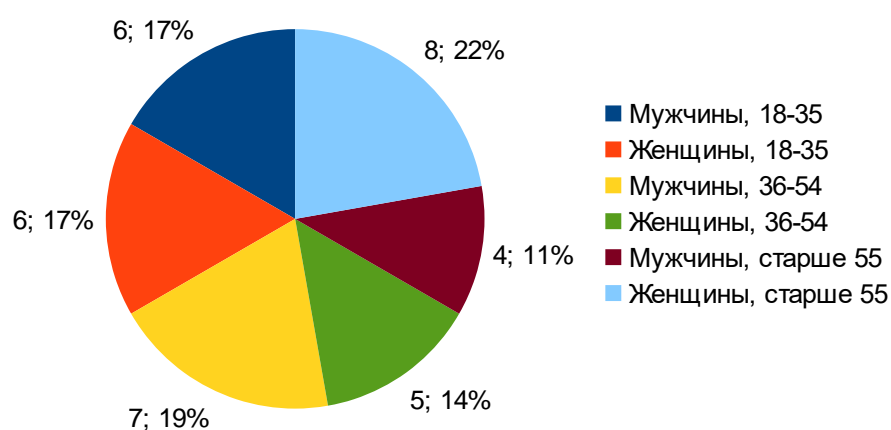


Диаграмма ХIII.1. Структура аудитории исследования по половозрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения

информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации **об** учреждении культуры, размещенной на сайте **Администрации сельского поселения деревня Корсаково**, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах XIII.I и XIII.II.

Таблица XIII.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	0
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	0
5.	Контактные телефоны	0
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	0
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	0
9.	Копия устава учреждения	0

¹ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0
12.	Кодекс профессиональной этики	0
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	6

Таблица XIII.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	0
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	0
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	

² «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	0
12.	Цены (тарифы) на услуги	0
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	0
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	0
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
19.	План по улучшению качества работы организации	0
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	8

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (6 + 8)/(17+20) \times 100 = 37,8$ балла.**

На сайте **Администрации сельского поселения деревня Корсаково** указано два дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг учреждения культуры:

- телефон;
- электронная почта.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 60 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_{уд}}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы

распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	25	5	1

Показатель $P_{уд}^{откр} = (33 + 25)/(36 + 31) \times 100 = 86,6$ балла

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 37,8 + 0,3 \times 60 + 0,4 \times 86,6 = 64 \text{ балла}$$

2. Комфортность условий предоставления услуг

В организации культуры имеется пять комфортных условий для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений организаций;
- доступность записи на получение услуги (по телефону, при личном посещении).

Таким образом, **показатель $P_{комф, усл}$ равен 100 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{уд}^{комф}$ были выявлены ответы

получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены комфортностью предоставления услуг (состоянием зоны отдыха/ожидания, санитарно-гигиенических помещений, транспортной доступностью, навигацией внутри помещения и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	35	1	0

Показатель $P_{уд}^{комф} = 35/36 \times 100 = 97$ баллов

Итоговая оценка по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»:

$$K^2 = 0,5 \times 100 + 0,5 \times 97 = 98,5 \text{ балла}$$

3. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется три условия доступности для инвалидов:

- оборудованные входные группы пандусами;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- расширенные дверные проемы.

Таким образом, **показатель $P_{дост}^{орг}$ равен 60 баллам.**

В организации культуры имеется два условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P_{дост}^{услуг}$ равен 40 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{уд}^{дост}$ были проанализированы

ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 8 респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	8	0	0

Показатель $P_{уд}^{дост} = 8/8 \times 100 = 100$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 60 + 0,4 \times 40 + 0,3 \times 100 = 64 \text{ балла}$$

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Значения показателей $P_{уд}^{перв.конт}$, $P_{уд}^{показ.услуг}$ и $P_{уд}^{вежл.дист}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников справочной/кассы/гардероба и т.п. при непосредственном обращении в организацию?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	34	1	0
2.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, непосредственно оказывающих услугу: ведущих/экскурсоводов/библиотекарей и прочих?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
3.	Насколько вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при дистанционном взаимодействии: по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов для подачи обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен

	незначительные недостатки	
26	7	0

Таким образом:

Показатель $P^{\text{перв.конт}}_{\text{уд}} = 34/35 \times 100 = 97$ баллов.

Показатель $P^{\text{оказ.услуг}}_{\text{уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$ балла.

Показатель $P^{\text{вежл.дист}}_{\text{уд}} = 26/33 \times 100 = 78,8$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$K^4 = 0,4 \times 97 + 0,4 \times 91,7 + 0,2 \times 78,8 = 91 \text{ балл}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Значения показателей $P_{\text{реком}}$, $P^{\text{орг.усл}}_{\text{уд}}$ и $P_{\text{уд}}$ были вычислены на основе ответов получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности условиями оказания услуг в организации культуры. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы готовы рекомендовать данное учреждение культуры родственникам и знакомым?		
	Готов рекомендовать / рекомендую	Не готов рекомендовать / не рекомендую	
	34	2	
2.	Насколько вы удовлетворены организационными условиями оказания услуг: графиком работы организации и ее сотрудников, наличием и понятностью навигации внутри организации и на мероприятиях и т. п.?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0
3.	Оцените в целом, удовлетворены ли вы условиями оказания услуг данным учреждением культуры?		
	Полностью удовлетворен	Не вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	33	3	0

Таким образом:

Показатель $P_{\text{реком}} = 34/36 \times 100 = 94,4$ балла.

Показатель $P_{\text{орг.усл}}^{\text{уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$ балла.

Показатель $P_{\text{уд}} = 33/36 \times 100 = 91,7$ балла.

Итоговая оценка по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$K^5 = 0,3 \times 94,4 + 0,2 \times 91,7 + 0,5 \times 91,7 = 92,5 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальное казённое учреждение культуры «Корсаковский сельский клуб» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_{12} = (64 + 98,5 + 64 + 91 + 92,5)/5 = 82 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

Результаты проведенного исследования показали необходимость создания официального сайта муниципального казённого учреждения культуры «Корсаковский сельский клуб», а также приведение размещаемой информации на стендах в учреждении в соответствии с регулируемыми нормативно-правовыми актами. Несмотря на то, что большая часть респондентов заявило, что они удовлетворены полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной в сети Интернет, многие отметили отсутствие сайта и то, что в следствие этого информации о планируемых мероприятиях недостаточно.

Предлагается при разработке сайта учреждения культуры учесть создание на нем нескольких дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (формы обратной связи, техническая возможность оставлять комментарии, публиковать отзывы и т. п.), в том числе и размещение анкеты для выражения мнения получателем услуг о качестве условий их оказания. Также наличие альтернативной версии

официального сайта, адаптированной для инвалидов по зрению, будет одним из условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Отзывы получателей услуг «Корсаковского сельского клуба» свидетельствуют об удовлетворенности условиями их оказания. Респондентами высказывались пожелания об улучшении материально-технической базы учреждения: приобретения современной аппаратуры, обновления музыкальных треков для дискотек. Были высказаны отдельные нарекания на отсутствие в организации служб, работники которых обеспечивают первичный контакт и информирование получателя услуги, на чрезмерно длительный период ожидания ответа на запрос, отправленный по электронной почте.