

Аналитический

ОТЧЕТ по результатам проведения независимой оценки в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Благословенский» муниципального образования Благословенский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области

2020

предоставления услуг в сфере культуры, организации мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве оказания услуг;

(значимость показателя 30%)

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие Да/нет
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да
6	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	нет
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	да
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	да
10	информация о планируемых мероприятиях	да
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	да
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	да
13	план по улучшению качества работы организации	да
Итого:		12

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие, да/нет
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	нет
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	нет
6	сведения о видах предоставляемых услуг	нет
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	нет

8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	нет
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	нет
10	информация о планируемых мероприятиях	нет
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	нет
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	нет
13	план по улучшению качества работы организации	нет
Итого:		3

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает:

$$\left(\frac{12+3}{2 \times 13} \right) \times 100 = 57,7 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $57,7 \times 30\% = 17,3$ **баллов**

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значимость показателя 30 %)

№ п/п	Информативный блок (30 баллов за каждый способ)	Наличие и функционирование (да/нет)
1	телефон	да
2	электронной почты	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	да
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для	нет

	опроса граждан или гиперссылки на нее)	
6	иногидистанционногоспособавзаимодействия	нет
Итого:		3

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$П_{дист} = T_{дист} \times C_{дист}, \text{ где:}$$

$T_{дист}$ - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

$C_{дист}$ - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, поскольку на сайте учреждения представлено 3 дистанционных способов обратной связи, по показателю «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг» учреждение набирает 90 баллов.

С учетом значимости показателя: $90 \times 30\% = 27$ **баллов**

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$П_{уд}^{откр} = \left(\frac{Y_{стенд} + Y_{сайт}}{2 \times Ч_{общ}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{стенд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{сайт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"» учреждение набирает:

$$\left(\frac{62+34}{2 \times 66}\right) \times 100 = 72,7 \text{ балл}$$

С учетом значимости показателя: $72,7 \times 40\% = 29$ баллов

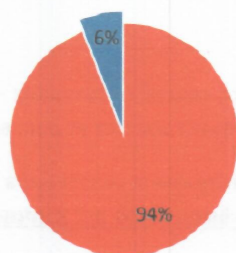
Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: $17,3+27+ 29 = 73,3$ балла

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому критерию оценкиможно отметить, что, если на информационных стендах учреждения размещена практически вся требуемая информация об организации культуры, тона сайте учреждения информация о деятельности учреждения размещена не в полном объеме (из 13 пунктов имеется только 3).

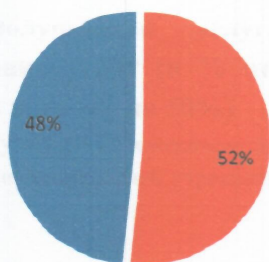
При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, так все получатели услуг, кто обратился за информацией об учреждении нашел требуемую информацию, что отражено в анкетах. Доля получателей услуг, обратившихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах (из 66 опрошенных)



- обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации - 62 чел
- не обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещениях организации - 4 чел

Доля получателей услуг, обратившихся за информацией о деятельности организации, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (из 66 опрошенных)



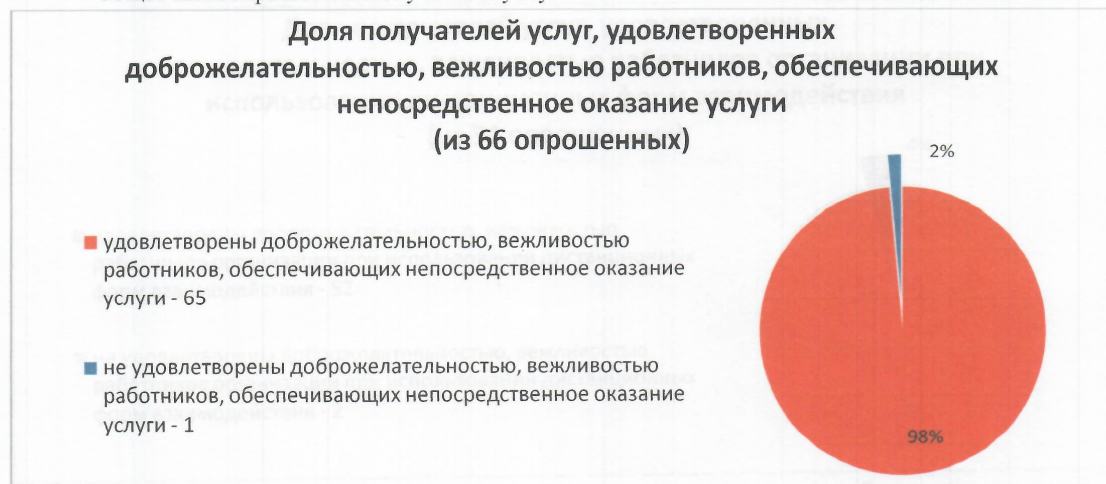
- обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на сайте - 34 чел.
- не обращались за информацией о деятельности учреждения, размещенной на сайте - 32 чел

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», учреждение набирает:

$$\frac{65}{66} \times 100 = 98,5 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $98,5 \times 40\% = \underline{39,4 \text{ баллов}}$

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл.дист}} = \left(\frac{y_{\text{вежл.дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

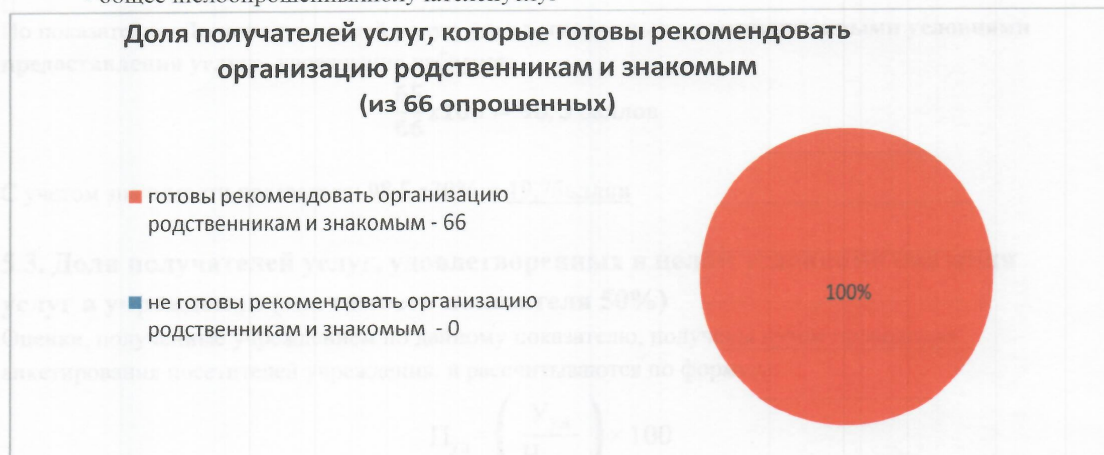
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)(значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг



По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», учреждение набирает:

$$\frac{66}{66} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 30\% = \underline{30 \text{ баллов}}$

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left(\frac{Y_{\text{орг.усл}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$\frac{65}{66} \times 100 = 98,5 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $98,5 \times 50\% = \underline{49,3 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

$$30 + 19,7 + 49,3 = 99 \text{ баллов}$$

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

кроме того, пользователи услуг отметили необходимость:

- модернизация ДК
- добавить услугу – фитнес
- поменять микрофоны.
- сделать капитальный ремонт
- новых книг об истории
- нужен ремонт актового зала
- музыкальной аппаратуры
- необходима зона отдыха

Положительные аспекты:

Стоит отметить хороший уровень обслуживания в библиотеке и доброжелательный коллектив.

Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{73,3 + 97,8 + 58 + 96,9 + 99}{5} = 85 \text{ баллов}$$