

**МКУК Тихорецкого городского поселения
«Клуб им. Меньшикова»**

1. Электронное анкетирование (интернет-канал), 1066 ответов

Таблица 1

Показатели, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг		итого	всего по 1066 ответам
№1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10588	9,9
№2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10530	9,9
№3	Дополнительные услуги и доступность их получения	10525	9,9
№4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10465	9,8
№5	Удобство графика работы организации культуры	10565	9,9
№6	Доступность услуг для инвалидов		
№6.1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	1896	1,8
№6.2	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.)	1760	1,7
№6.3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2064	1,9
№6.4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2084	2,0
№6.5	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)	2008	1,9
№7	Соблюдение режима работы организацией культуры	10578	9,9
№8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10560	9,9
№9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10578	9,9
№10	Компетентность персонала организации культуры	10593	9,9
№11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10585	9,9
№12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10468	9,8

№13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	10593	9,9
№14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10558	9,9

2. Личный опрос (заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе)

При оценке уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК ТПП ТР «Клуб имени Меншикова» было проведено анкетирование получателей услуг. На вопросы анкеты ответили 51 посетитель. Результаты анкетирования даны в таблице 2.

Таблица 2

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	340	462,5	51	9
		В целом хорошо	112,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	10			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	250	427,5	51	8,4
		В целом хорошо	142,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	35			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	190	417,5	51	8,2
		В целом хорошо	202,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	240	427,5	51	8,4
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	30			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	270	450	51	8,8
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	0			
		Плохо, много недостатков	0			
		Совершенно не удобно	0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
6	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	58	308	51	6
		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.)	56			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	62			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	72			
		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)	60			
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	270	442,5	51	8,7
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	15			
		Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления	Отлично, все устраивает	270	445	51	8,7
		В целом хорошо	165			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	10			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Сумма баллов по каждому варианту ответов	Сумма баллов по каждому вопросу	Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
	услуг организацией культуры	Плохо, много нарушений	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0			
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	370	475	51	9,3
		В целом хорошо	105			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	310	460	51	9
		В целом хорошо	150			
		Удовлетворительно	0			
		Плохо	0			
		Неудовлетворительно	0			
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	260	445	51	8,7
		В целом хорошо	180			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	160	387,5	51	7,6
		В целом хорошо	18			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	40			
		Плохо, много недостатков	7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	230	362,5	51	7,1
		В целом хорошо	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	250	432,5	51	8,5
		В целом хорошо	157,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	25			
		Плохо, много недостатков	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0			

Итог по анкетированию

Таблица 3

Показатели	№1	№2	№3	№4	№5	№6	№7	№8	№9	№10	№11	№12	№13	№14
Средняя	9,9	9,8	9,8	9,8	9,9	9,1	9,9	9,9	9,9	9,9	9,9	9,7	9,8	9,8

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542	Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	Фактическое состояние
туры 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0
	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	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
	ИТОГО			20

РЕЗУЛЬТАТЫ

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры

Таблица 5

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	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»	официальный сайт организации культуры	9
1.2.	Наличие информации о деятельности 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»	официальный сайт организации культуры	4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	9,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	9,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	9,1
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания	изучение мнения	9,9

№ п/п	Показатель	Источник информации	Значение показателей
	услуг организацией культуры	получателей услуг	
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	изучение мнения получателей услуг	9,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	9,8

ОБЩИЙ БАЛЛ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ – 149,9

В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального казённого учреждения культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова», даны следующие рекомендации:

- оптимизировать работу официального сайта, дополнив информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг, 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»;
- проанализировать показатели, характеризующие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры, и выработать меры по их повышению.

Муниципальному казённому учреждению культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова» использовать полученные в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждения данные для улучшения работы учреждения.

IV. РЕЙТИНГИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Рейтинг организаций культуры,
расположенных на территории Тихорецкого района Краснодарского края,
по результатам независимой оценки качества оказания услуг, 2017 г.

Место	Наименование учреждения	Итоговый балл
1	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Тихорецкого городского поселения Тихорецкого района	152
2	Муниципальное казённое учреждение культуры «Тихорецкая центральная межпоселенческая библиотека» муниципального образования Тихорецкий район	150,3
3	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб им. Меньшикова»	149,9
3	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	149,9
4	Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	147,3
5	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Братского сельского поселения Тихорецкого района»	145,9
6	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Отраденского сельского поселения Тихорецкого района	145,1
7	Муниципальное казённое учреждение культуры «Братская сельская библиотечная система» Братского сельского поселения Тихорецкого района	144,7
8	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Парковского сельского поселения Тихорецкого района	144,1
9	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района»	143,3
10	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Заря»	142,6

11	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб «Красный молот»	142,5
12	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Тихорецкий историко-краеведческий музей»	142,4
13	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Отраденского сельского поселения Тихорецкого района»	142,2
14	Муниципальное казённое учреждение «Сельский Дом культуры Парковского сельского поселения Тихорецкого района»	140,7
14	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района	140,7
15	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района»	140,4
16	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	140,1
17	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района»	139,5
18	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района»	138,5
19	Муниципальное казённое учреждение культуры «Централизованная клубная система Терновского сельского поселения Тихорецкого района»	136,3
20	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский Дом культуры Фастовецкого сельского поселения Тихорецкого района»	134,8
21	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Хопёрского сельского поселения Тихорецкого района	134,6
22	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотечная система» Терновского сельского поселения Тихорецкого района	133,7
23	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Юго-Северного сельского поселения Тихорецкого района	133,5
24	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Клуб в п. Каменный»	132,6
25	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сельский Дом культуры Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	129
25	Муниципальное казённое учреждение «Малороссийский сельский Дом культуры Архангельского сельского поселения Тихорецкого района»	129
26	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельская библиотека» Крутого сельского поселения Тихорецкого района	124,7
27	Муниципальное казённое учреждение культуры Тихорецкого городского поселения «Городской Дворец культуры»	124,2
28	Муниципальное казённое учреждение культуры «Сельский клуб Крутого сельского поселения Тихорецкого района»	121,3
29	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новорождественская сельская библиотечная система» Новорождественского сельского поселения Тихорецкого района	121,1
30	Муниципальное казённое учреждение культуры «Алексеевская сельская библиотечная система» Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района»	101,6