**Аналитическая справка**

**По итогам проведения независимой оценки качества**

**Муниципального казённого учреждения культуры «Рылёвского КДЦ» Муниципального образования Восточно-Одоевское Одоевского района.**

**Результаты анкетирования показателей услуг.**

В анкетировании приняли участие 150 респондентов в следующих возрастных категориях:

До 25-ти лет – 40 человек (26,6%)

26-40 лет – 37 человека (24,6%)

41-60 лет – 54 человека (36%)

Старше 60 лет – 19 человек (12,6%)

При изучении мнений использовались следующие каналы информационных услуг: личный опрос, опрос по телефону.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых МКУК «Рылёвский КДЦ» представлены в таблице 1.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *№* | *Показатель* | *Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг* | *Варианты значений в баллах* | *Получатели услуги* ***(указывается количество человек)*** | | | | *Сумма баллов по каждому вопросу* | | *Количество ответивших на вопрос* | *Средняя оценка по вопросу* |  |  |
| *до25* | *26-40* | *41-60* | *ст.60* | *(Σ mijp)* | | *(p)* | *(Σmijp)/p)* |  |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 15 | | 16 | 17=15/16 |  |  |
| *j1* | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | 25 | 16 | 23 | 11 | 750 | 1370 | 150 | **9,1** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 22 | 19 | 31 | 8 | 600 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 20 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 159 |  |
| *j2* | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 8 | 3 | 6 | 2 | 190 | 986,5 | 150 | **6,6** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 18 | 16 | 26 | 13 | 547,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 11 | 12 | 17 | 4 | 220 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 5 | 3 | 0 | 25 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 150 |  |
| *j3* | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | 10 | 7 | 13 | 3 | 330 | 1165 | 150 | **7,8** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 25 | 26 | 37 | 14 | 765 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 70 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 149 |  |
| *j4* | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | 4 | 1 | 5 | 2 | 120 | 932,5 | 150 | **6,2** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 16 | 18 | 27 | 7 | 510 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 16 | 15 | 18 | 9 | 290 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2,5 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 4 | 2 | 3 | 1 | 10 | 149 |  |
| *j5* | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | 12 | 8 | 9 | 1 | 300 | 1177,5 | 150 | **7,9** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 25 | 25 | 44 | 17 | 832,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 45 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Совершенно не удобно | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *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 (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 750 | 0 | **0,0** |  |  |
| нет (0) | 40 | 37 | 54 | 19 | 150 |  |  |
| 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 (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| нет (0) | 40 | 37 | 54 | 19 | 150 |  |  |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| нет (0) | 40 | 37 | 54 | 19 | 150 |  |  |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| нет (0) | 40 | 37 | 54 | 19 | 150 |  |  |
| 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 (2) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| нет (0) | 40 | 37 | 54 | 19 | 150 | 0 |  |
| *j7* | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 23 | 21 | 28 | 11 | 830 | 1325 | 150 | **8,8** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 16 | 14 | 26 | 8 | 480 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 | 15 |  |  |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j8* | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 17 | 17 | 30 | 11 | 750 | 1307,5 | 150 | **8,7** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 22 | 19 | 24 | 8 | 547,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |  |  |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j9* | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 29 | 27 | 36 | 18 | 1100 | 1397,5 | 150 | **9,3** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 10 | 10 | 18 | 1 | 292,5 |  |  |
| Удовлетворительно | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 |  |  |
| Плохо | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j10* | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 21 | 25 | 38 | 15 | 990 | 1367,5 | 150 | **9,1** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 18 | 11 | 16 | 4 | 367,5 |  |  |
| Удовлетворительно | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |  |  |
| Плохо | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j11* | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | 11 | 7 | 21 | 8 | 470 | 1237,5 | 150 | **8,3** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 28 | 29 | 33 | 11 | 757,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 10 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j12* | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 5 | 4 | 7 | 2 | 180 | 1037,5 | 150 | **6,9** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 22 | 22 | 28 | 7 | 592,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 13 | 11 | 19 | 10 | 265 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 150 |  |
| *j13* | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 | 6 | 4 | 11 | 2 | 230 | 1022 | 150 | **6,8** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 18 | 21 | 22 | 7 | 510 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 13 | 11 | 21 | 10 | 275 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 150 |  |
| *j14* | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | 11 | 4 | 12 | 4 | 310 | 1091,5 | 150 | **7,3** |  |  |
| В целом хорошо | 7,5 | 18 | 23 | 32 | 10 | 622,5 |  |  |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 7 | 9 | 9 | 5 | 150 |  |  |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 5 |  |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 150 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **итого:** | **102,8** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | **средний балл:** | **7,9** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 150 получателей услуг, ровно 102,8 баллам, средний балл за показатель анкеты – 7,9

**Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг**

1. **Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации.**

Максимальный балл – 10, фактический – 9,1.

**Причины результата показателя**: информация о деятельности учреждения, размещённая на территории организации доступна для всех пользователей в полном объёме. Это Устав учреждения, Свидетельство о постановке на учёт в налоговом органе, свидетельство о государственной регистрации, должностные инструкции работников центра и его филиалов, кодекс этики. Режим работы, расписание кружков, сводный перспективный план мероприятий ,ежемесячные планы мероприятий .Отсутствуют положения о филиалах.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:** разработать положения о филиалах находящихся на территории Муниципального образования, приобрести информационные стенды для филиалов.

1. **Комфортность условий пребывания в организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический балл- 6,6.

**Причины результата показателя:** В Рылёвском культурно досуговом центре отсутствует туалет, необходима полная замена электропроводки, в филиалах необходимо отопление.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:**

Проведение отопления в филиалах, полная замена электропроводки и строительство туалетной комнаты в КДЦ.

**3. Дополнительные услуги и доступность их получения.**

Максимальный балл – 10. Фактический балл 7,8.

**Причины результата показателя:**

Дополнительные услуги предусмотренные уставом учреждения (торжества, юбилеи, дни рождения и.т далее) мы можем предоставлять помещение только на бесплатной основе так как учреждение культуры «Казённое»

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: создать условия в помещениях культуры для сдачи в аренду для населения на платной основе.

**4.Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).**

Максимальный балл -10. Фактический балл – 6,2.

**Причины результата показателя**: филиалы культуры муниципального образования не оснащены компьютерной техникой, в КДЦ нет собственного сайта.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением**: по возможности приобрести компьютерную технику для филиалов культуры муниципального образования, оформить сайт МКУК «Рылёвского КДЦ».

**5. Удобство графика работы организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 7,9.

Причины результата показателя: в целом, график работы, утверждённый учреждением культуры, удобен посетителям, но в летнее время возникает необходимость в изменении режима работы.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:** в летнее время вносить изменения в режим работы, в связи с выездными концертами.

**6. Доступность услуг для инвалидов.**

Максимальный балл – 10. Фактический балл – 0.

**Причины результата показателя:** помещения КДЦ не приспособлено, уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья ,на уровне нормативно технического регулирования времён проектирования. Помещения санитарно -гигиенически не приспособлены для инвалидов колясочников. В тоже время помещения имеют узкие входные двери, что не позволяет принять инвалидов колясочников.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:**  1.Организация и проведение семинаров с работниками учреждения по вопросу улучшения качества обслуживания различных категорий посетителей, включая маломобильные группы по территории учреждения; 2.Оборудование помещений «беспо роговым» входом для беспрепятственного доступа инвалидов. 3.Персонал учреждения всегда готов оказать необходимую помощь посетителям, включая людей с ограниченными возможностями.

**7. Соблюдение режима работы организацией культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,8.

**Причины результата показателя**: учреждение культуры «Рылёвский КДЦ» предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы, но в филиалах культуры в связи с оптимизацией режим работ изменён и заведующие филиалов работают на 0,5 ставки согласно штатному расписанию.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:** Внести изменение в законодательство Культуры.

**8.** **Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.**

Максимальный балл -10. Фактический -8,7.

**Причины результата показателя**: все услуги ( мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут меняться в случае непредвиденных обстоятельств.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:** соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

**9.** **Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры**.

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

**Причины результата показателя**: получатели услуг дали высокую оценку работы учреждения по данному показателю. Ко всем посетителям и пользователям услуг, персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением**: нет.

**10. Компетентность персонала организации культуры.**

Максимальный балл -10. Фактический -9,1.

**Причины результата показателя**: персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:** систематическое проведение мониторинга с изучением мнения пользователей о компетентности персонала учреждения и о качестве оказываемых учреждением услуг.

**11. Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом.**

Максимальный балл – 10. Фактический балл -8,3.

**Причины результата показателя**: пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг, но в учреждении культуры на селе не хватает специалистов, методистов по работе с детьми, также необходимо повышение квалификаций работников культурно - досуговой деятельности.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением.** Проведение бесед по профориентации с учениками старших классов с целью формирования положительного имиджа профессии работника культуры. Имея ранее опыт заочного обучения работников, по возможности направлять действующих и вновь устроившихся на работу, не имеющих специального образования, на обучение в областной колледж культуры и искусства.

12**.Удовлетворённость материально – техническим обеспечением организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 6,9.

Причины результата показателя: материально – техническое обеспечение учреждения имеет низкую оценку пользователей услуг по причине того, что в филиалах не хватает музыкальной аппаратуры, орг.техники, сценических костюмов. Кроме того, из шести сельских клубов отсутствует компьютер, и интернет. Есть только в одном учреждении.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:**  по возможности за счёт бюджетных средств, за счёт спонсорской помощи приобретения необходимого оборудования и инвентаря.

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

Максимальный балл – 10. Фактический – 6,8.

**Причины результата показателя**: отсутствие собственного сайта МКУК «Рылёвского КДЦ». Информация которая размещена на сайте администрации очень скудная. По возможности размещаем информацию о деятельности учреждения в социальных сетях («Одноклассники», Твиттер»),и на сайте администрации Муниципального образования Восточно - Одоевское Одоевского район в разделе культура.

**Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением:**

Наличие собственного сайта учреждения культуры.

**14. Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.**

Максимальный балл – 10. Фактический – 7,3.

**Причины показателя результата:** учреждение культуры имеет недостатки в выпуске полиграфических материалов в связи с недостаточным финансированием.

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением: возможен расширенный выпуск ассортимента полиграфических материалов за счёт спонсорских средств, а также за счёт конкурсов среди детей и подростков на лучшую афишу, удовлетворяющих требования пользователей.

**Директор МКУК «Рылёвский КДЦ» С.А.Шейникова**