

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ОБРАЗОВАНИЯ Г. АК-ДОВУРАК РЕСПУБЛИКИ ТЫВА»**

ОТЧЕТ

**об итогах проведения
независимой оценки условий качества оказания услуг
в организациях культуры г. Ак-Довурак
Республики Тыва в 2018 году**

г. Ак-Довурак – 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва	7
2. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва в разрезе критериев оценки	10
2.1. Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации.....	10
2.2. Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	12
2.3. Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов	14
2.4. Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организаций	17
2.5. Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг.....	19
3. Рейтинг организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва	22
4. ВЫВОДЫ	24
ПРИЛОЖЕНИЯ	25-45

ВВЕДЕНИЕ

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 29.11.2017 года № 382 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», МАОУ «Центр образования г.Ак-Довурак Республики Тыва» в рамках заключенного договора с Управлением культуры администрации городского округа г. Ак-Довурак Республики Тыва проведены сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг в 3 учреждениях культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва.

Помимо вышеуказанных нормативных правовых актов, регулирующих проведение независимой оценки условий качества оказания услуг в сфере культуры, организация-оператор в своей деятельности руководствовалась также следующими:

– постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 года № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– приказ Министерства культуры РФ от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

– приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. № 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»;

– распоряжение Правительства Республики Тыва от 3 апреля 2018 года №138-р «Об утверждении плана мероприятий по организации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в Республике Тыва в 2018 году».

– Распоряжение администрации г. Ак-Довурак от 19 апреля 2018 года № 109 «О создании общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва».

Основные критерии независимой оценки качества условий оказания услуг:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.
- Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества услуг, предоставляемых организациями культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва.
- Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва от 20 февраля 2018 г. № 01 в 2018 году независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры подлежат:

1. МБОУ ДОД ДШИ г. Ак-Довурак;
2. МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа;
3. МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак.

Для сбора информации изучались официальные сайты обследуемых организаций культуры, а также проводилось анкетирование 800 респондентов. Количество анкет в разрезе организаций представлено в Приложении.

Методика проведения:

Методика предполагает следующий порядок проведения (рисунок 1).

Рисунок 1



В соответствии с протоколом заседания Общественного совета культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва от 20 февраля 2018 г. № 01 в 2018 году независимой оценке качества условий оказания услуг в сфере культуры подлежат:

4. МБОУ ДОД ДШИ г. Ак-Довурак;
5. МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа;
6. МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак.

Для сбора информации изучались официальные сайты обследуемых организаций культуры, а также проводилось анкетирование 800 респондентов. Количество анкет в разрезе организаций представлено в Приложении 1, 3,4,5.

РАЗДЕЛ I. Анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 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» проведен анализ информационной открытости обследуемых организаций культуры.

На официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг размещается в следующем виде:

Общая информация об организации культуры:

1. полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
2. дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях).
3. учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах).
4. структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты
5. фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

6. сведения о видах предоставляемых услуг;
7. копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
8. копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
9. информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
10. копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

11. информация о планируемых мероприятиях;
12. информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Иная информация:

13. информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;
14. информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
15. информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
16. результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
17. план по улучшению качества работы организации.

Анализ официальных сайтов организаций культуры Республики Тыва на предмет соответствия перечню необходимой информации показал следующее:

МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак не разместила:

- результаты независимой оценки качества оказания услуг;
- план по улучшению качества работы организации.

МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак не разместила:

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг;
- план по улучшению качества работы организации;
- сведения о видах предоставляемых услуг.

МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак не разместила:

- информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг;
- план по улучшению качества работы организации;
- сведения о видах предоставляемых услуг.

Таким образом, рейтинг организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» выглядит следующим образом:

№	Наименование организации	Баллы (максимум -17)
1.	МБОУ ДОД ДШИ г. Ак-Довурак	14
2.	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак.	11
3.	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа	10

Максимальный балл не набрала ни одна организация культуры, Соответственно, 14 баллов набрала 1 организация культуры (82,3), 11 баллов –1 организация культуры (64,7%), 10 баллов (58,5%) набрала 1 организации культуры.

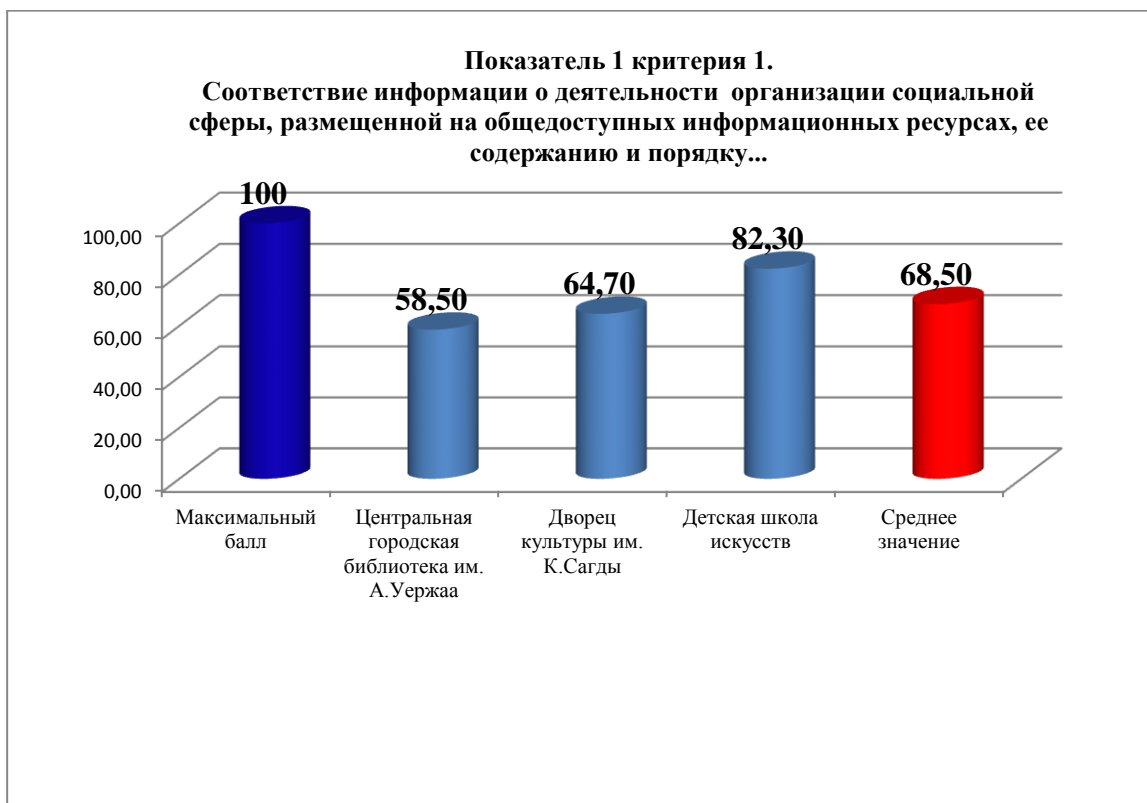
Таблица анализа организаций культуры в части наличия общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» представлена в Приложении 2.

РАЗДЕЛ II. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Республики Тыва в разрезе критериев оценки

Критерий I. Открытость и доступность информации об организации

Показатель 1 критерия 1 «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы) в среднем по всем обследованным организациям культуры составил **91,54** баллов при максимальном значении 100 баллов.

Диаграмма 1



По показателю 2 критерия 1 «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:

- абонентский номер телефона;
- адрес электронный почты;
- электронные сервисы (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), по оказываемым услугам и иных;
- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;
- технические возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) все обследуемые организации получают: ДШИ – 94,0; ДК – 64,0 и ЦГБ – 58,0.

По показателю 3 критерия 1 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составила **92,6** баллов при максимальном значении 100 баллов.

Диаграмма 2



Таким образом, сводный балл по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации» в разрезе всех трех показателей составляет **77,7**.



Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Поскольку организации, оказывающие услуги в сфере культуры, обслуживают, в том числе инвалидов и другие маломобильные группы получателей социальных услуг, важна доступность условий беспрепятственного доступа к объектам.

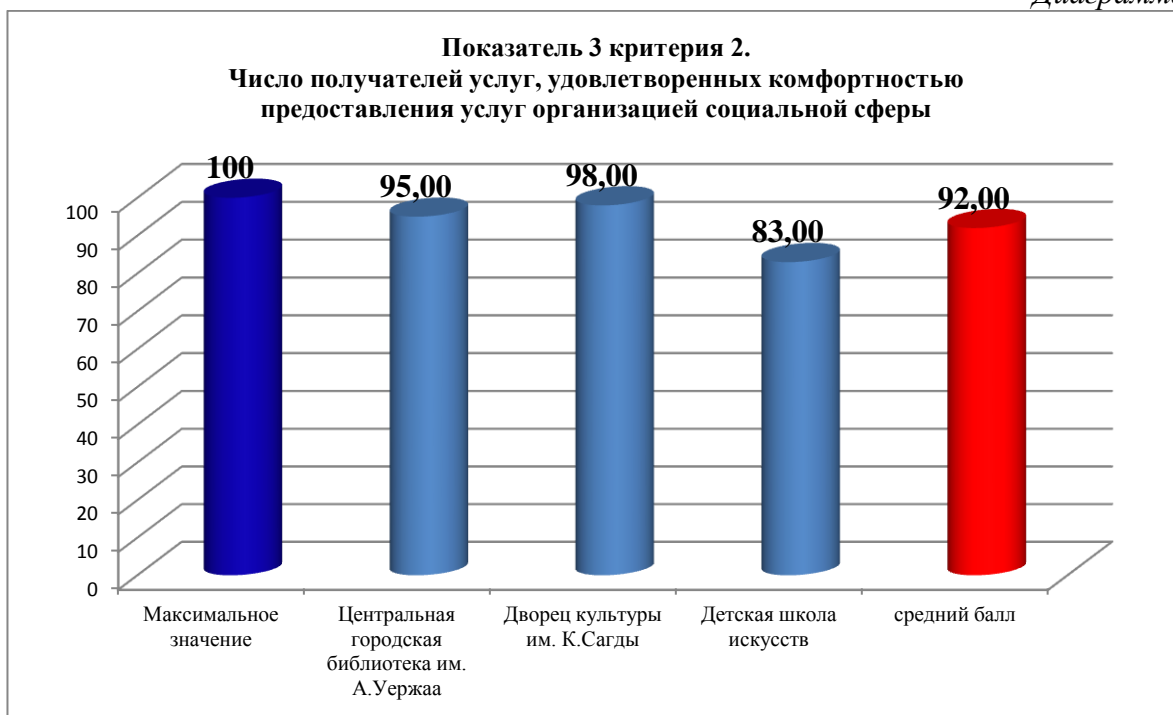
Показатель 1 критерия 2 *«Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг:*

- *наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);*
- *наличие и понятность навигации внутри организации;*
- *доступность питьевой воды;*
- *наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);*
- *санитарное состояние помещений организаций;*
- *возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) составил в среднем 92,0 баллов при максимуме 100 баллов.*

Показатель 2 критерия 2 «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для оценки организаций культуры.

Показатель 3 критерия 2 «Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» составил в среднем **92,0** баллов при максимуме 100 баллов.

Диаграмма 4



Таким образом, сводный балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **87,85**.

Диаграмма 4

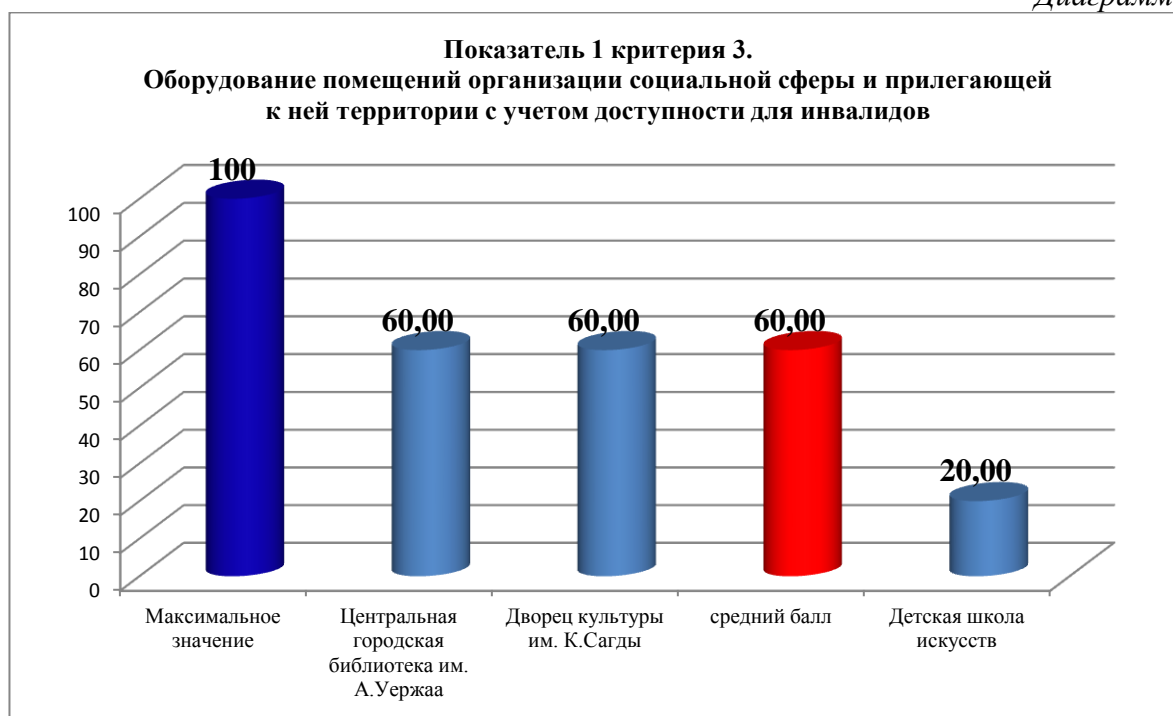


Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 1 критерия 3 «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
- наличие сменных кресел-колясок;
- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы» составил в среднем **60,0** балл при максимуме 100 баллов.

Диаграмма 5



Показатель 2 критерия 3 «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;
- помощь, оказываемая работниками социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому» составляет **80,0** балл при максимуме 100 баллов.

Диаграмма 5



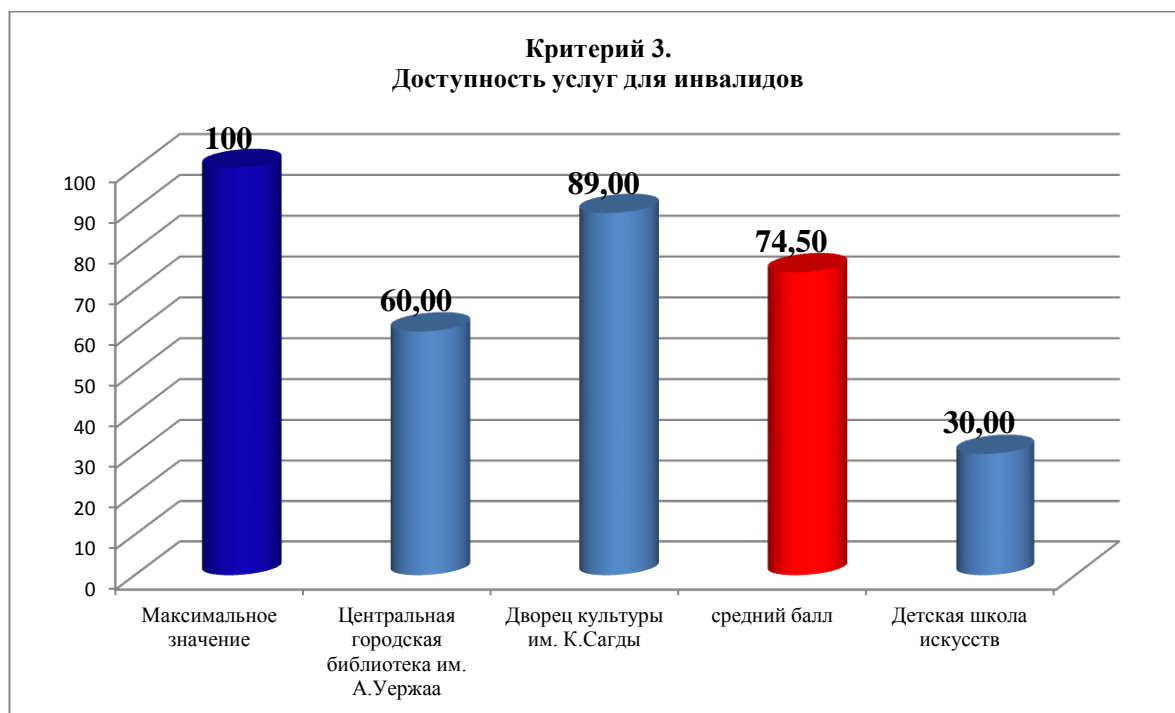
По показателю 3 критерия 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)» средний балл составляет **80,0** при максимуме в **100** баллов.

Диаграмма 6



Таким образом, сводный балл по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» в разрезе всех трех показателей составляет **74,5**.

Диаграмма 7



Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, работников организации социальной сферы

Важнейшим показателем, как для получателей услуг, так и для оценки организации культуры является доброжелательное отношение персонала к посетителям.

Показатель 1 критерия 4 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет 89,3 при максимуме баллов 100.

Диаграмма 8



Показатель 2 критерия 4 «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет 88,3 при максимуме баллов 100.



Показатель 3 критерия 4 «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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет 88,3 при максимуме баллов 100.



Таким образом, сводный балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» в разрезе всех трех показателей составляет **88,8**.

Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Показатель 1 критерия 5 «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет **93,0** при максимуме баллов 100.

Диаграмма 12



Показатель 2 критерия 5 «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) в среднем составляет 88,7 при максимуме баллов 100.



Показатель 3 критерия 5 «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания в организации»(в % от общего числа опрошенных получателей услуг)» в среднем составляет 87,0 при максимуме баллов 100.



Таким образом, сводный балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в разрезе всех трех показателей составляет **86,25**.



Результаты анкетирования в обобщенном виде в разрезе каждой обследованной организации представлены в Приложении 3.

Сводный рейтинг обследованных организаций культуры по всем критериям выглядит следующим образом:



**РАЗДЕЛ III. Рейтинги организаций культуры г. Ак-Довурак
Республики Тыва**

**Рейтинг организаций культуры в г. Ак-Довурак Республике Тыва по
критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»**

№№	Наименование организации	Место в рейтинге
1	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	1
2	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	2
3	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	3

**Рейтинг организаций культуры в г. Ак-Довурак Республике Тыва
по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»**

№№	Наименование организации	Место в рейтинге
1	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	1
2	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	2
3	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	3

**Рейтинг организаций культуры г. Ак-Довурак Республике Тыва
по критерию 3 «Доступность услуги для инвалидов»**

№№	Наименование организации	Место в рейтинге
1	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	1
2	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	2
3	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	3

**Рейтинг организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва
по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников
организаций культуры»**

№№	Наименование организации	Место в рейтинге
1	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	1
2	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	2
3	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	3

**Рейтинг организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва
по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

№№	Наименование организации	Место в рейтинге
1	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	1
2	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	2
3	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	3

**Сводный рейтинг организаций культуры
г. Ак-Довурак Республики Тыва**

№№	Наименование организации	Баллы	Место в рейтинге
1	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа г. Ак-Довурак	88,42%	1
2	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	86,17%	2
3	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак	79,4%	3

РАЗДЕЛ IV. Выводы

Анализ информационной доступности организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва и обработка анкетных данных позволили получить обобщенные результаты для проведения оценки качества предоставляемых услуг в обследуемых республиканских организациях культуры.

1. Ни один официальный сайт организации культуры г. Ак-Довурак не соответствует в полной мере требованиям приказа 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. Мобильная версия официального сайта разработана только в одной организации, МБОУ ДОД ДШИ.

3. Средний балл по критерию 1 «Открытость и доступность» составляет 77,7 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает МБОУ ДОД ДШИ (86,7), МБУ ДК им. К.Сагды (74,9) и последнее – МБУК ЦГБ им. А.Уержаа (71,5).

4. Средний балл по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» составляет 82,9 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает МБУ ДК им. К.Сагды (89,36), МБУК ЦГБ им. А.Уержаа (85,6) и последнее – МБОУ ДОД ДШИ (73,83).

5. Средний балл по критерию 3 «Время ожидания предоставления услуги» составляет 87,7 балла при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает ЦГБ им. А.Уержаа (95,0), МБУ ДК им. К.Сагды (87,1), и последнее – МБОУ ДОД ДШИ (81,0).

6. Средний балл по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры» составляет 88,8 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает МБУК ЦГБ им. А.Уержаа (99,0), МБУ ДК им. К.Сагды (89,5) и последнее – МБОУ ДОД ДШИ (78,0).

7. Средний балл по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» составляет 86,25 при максимуме 100. Первое место по данному критерию занимает МБУК ЦГБ им. А.Уержаа (91,0), МБУ ДК им. К.Сагды (90,0) и последнее – МБОУ ДОД ДШИ (77,75).

Распределение количества респондентов по обследуемым организациям культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва

В опросе приняли участие 800 получателя услуг, предоставляемых организациями культуры г. Ак-Довурак. Выборка опрошенных по организациям культуры представлена в таблице 2.

Таблица 2.1.

Распределение количества респондентов по организациям культуры

№	Наименование организации	Количество респондентов
1	МБУК ЦГБ им. А.Уержаа	150
2	МБУ ДК им. К.Сагды г. Ак-Довурак	500
3	МБОУ ДОД ДШИ г. Ак-Довурак	150

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу, возрасту и уровню образования и социальному положению представлено в таблицах 2.2., 2.3., 2.4.

Таблица 2.2.

– Распределение ответов групп респондентов на вопрос
«Ваш пол», кол-во (%)

№ п/п	Организация культуры	мужской	женский	итого
1	МБУК ЦГБ им.А.Уержаа	86(57%)	64(42%)	150
2	МБУ ДК им.К.Сагды	210 (42%)	290 (58%)	500
3	МБОУ ДОД ДШИ	82 (54,6%)	68 (45,3%)	150

Таблица 2.3.

– Распределение ответов групп респондентов на вопрос
«Ваш возраст», кол-во (%)

№ п/п	Организация культуры	от 15 до 30 лет	от 31 до 40 лет	от 41 до 50 лет	от 51 до 60 лет	от 61 и выше	Итого
1	МБУК ЦГБ им.А.Уержаа	52 (34,6%)	42 (28%)	26 (17,3%)	16 (10,6%)	14 (9,3%).	150
2	МБУ ДК им.К.Сагды	213 (42,6%)	131 (26,2%)	66 (13,2%)	78 (15,6%)	12 (2,4%)	500
3	МБОУ ДОД ДШИ	30 (20%)	65 (43%)	52 (34%)	4 (2,60%)	0 (0%)	150

Таблица 2.4.

– Распределение ответов групп респондентов на вопрос
«Ваше образование», кол-во (%)

№ п/п	Организация культуры	среднее	среднее специальное	неполное высшее	высш.	Итого
1	МБУК ЦГБ им.А.Уержаа	52 (34,6%)	46 (30,6%)	14 (9,3%)	38 (25,3%)	150
2	МБУ ДК им.К.Сагды	170 (34,8%)	174 (34,8%)	51 (10,2%)	105 (21%).	500
3	МБОУ ДОД ДШИ	34 (22%)	43 (28,6%)	17 (11,3%)	56 (37,3%)	150

Таблица 2.5.

– Распределение ответов групп респондентов на вопрос
«Ваше социальное положение», кол-во (%)

№ п/п	Организация культуры	Работаю- щие	Неработаю- щие	Пенсионер	Школь- ник	Студент	Инвалид	Итог о
1	МБУК ЦГБ им.А.Уержаа	64 (42,6%)	36 (24%)	20 (13,3%)	12 (8%)	14 (9,3%)	4 (2,6%)	150
2	МБУ ДК им.К.Сагды	250 (50%)	90 (18%)	50 (10%)	42 (8,4%)	53 (10,6%)	15 (3%)	500
3	МБОУ ДОД ДШИ	94 (62,6%)	34 (22,6%)	4 (2,6%)	0 (0%)	13 (8,6%)	4 (2,6%)	150

Социологический компонент независимой оценка качества оказания услуг организациями культуры, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

- оценка доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации;
- оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- степень удовлетворенности временем ожидания предоставления услуг;
- восприятие доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации культуры;
- степень удовлетворенности качеством оказания услуг.

АНАЛИЗ
информационной открытости обследуемых организаций культуры г. Ак-Довурак Республики Тыва
(по состоянию на 28 ноября 2018 г.)

(в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 г. № 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»)

№	Показатели	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак-Довурак
1	2	3	4	5
	Адрес сайта	http://ak-cult.ru	http://ak-cult.ru	
1.1.	Полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	+	+	+
1.2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	+	+	+
1.3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	+	+	+
1.4	Структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	+	+	+

№	Показатели	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак- Довурак
1	2	3	4	5
1.5	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	+	+	+
2.1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	+	+
2.2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	-	+
2.3	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	+	+	+
2.4	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	-	+
2.5	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	-	+
2.6	Информация о планируемых мероприятиях	-	-	+
2.7	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	+	+	+

№	Показатели	МБУК Центральная городская библиотека им. А.Уержаа	МБУ Дворец культуры им. К.Сагды г. Ак-Довурак	МБОУ ДОД Детская школа искусств г. Ак- Довурак
1	2	3	4	5
3.1	Информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	+	+	+
3.2	Информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры	+	+	+
3.3	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры	+	+	+
3.4	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	-	-
3.5	План по улучшению качества работы организации	-	-	-
	Общий балл по всем показателям	10	11	14
	Процент открытости и доступности информации об организации культуры на сайте	58,8	64,7	82,3

**Результаты обработки анкетных данных
МБУК ЦГБ им.А.Уержаа г. Ак-Довурак**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуг	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp} / p$)	
1	2	3	4	5	14	15	16	
							7=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично все устраивает	10	130	1380	1465	150	9,8
		В целом все хорошо	7,5	20	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	2	10			
		Плохо, много недостатков						
j2	Косфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично все устраивает	10	108	1080	1420	150	9,5
		В целом все хорошо	7,5	42	315			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5					
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично все устраивает	10	82	820	1320	150	8,8
		В целом все хорошо	7,5	64	480			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5					

		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично все устраивает	10	84	840	1315	150	8,8
		В целом все хорошо	7,5	58	435			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j5	Удобства графика работы организации культуры	Отлично все устраивает	10	134	1340	1460	150	9,7
		В целом все хорошо	7,5	16	120			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j6	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе использованием кресло-коляски	да	2	142	284	1156	148	7,8
		нет	0	8	0			
	Оснащение организации специальными	да	2	80	160			

j7	устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.	нет	0	62	0	1470	150	9,8
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	110	220			
		нет	0	40	0			
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	140	280			
		нет	0	5	0			
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	да	2	106	212			
		нет	0	44	0			
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично все устраивает	10	138	1380			
		В целом все хорошо	7,5	12	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					

j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично все устраивает	10	105	1050	1365	148	9,2
		В целом все хорошо	7,5	40	300			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	3	15			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	140	1400	1475	150	9,8
		В целом все хорошо	7,5	10	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	148	1480	1495	150	10,0
		В целом все хорошо	7,5	2	15			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j11	Удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично все устраивает	10	142	1420	1480	150	9,9
		В целом все хорошо	7,5	8	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j12	Удовлетворительность материально-техническим	Отлично все устраивает	10	94	940	1330	150	8,9
		В целом все хорошо	7,5	44	330			

	обеспечением организации культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12	60			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j13	Удовлетворительно с качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	Отлично все устраивает	10	94	940	1337,5	146	8,2
		В целом все хорошо	7,5	53	397,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j14	Удовлетворительно с качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично все устраивает	10	116	1160	1415	150	9,4
		В целом все хорошо	7,5	34	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					

Предложения респондентов по улучшению работы Библиотеки

1. Все хорошо.
2. Лично меня все устраивает. Я благодарна за вежливое обслуживание.
3. Иногда не хватает места для посетителей в читальном зале
4. Приобретение компьютеров.
5. Нужны новые книги и журналы.
6. В основном всё устраивает.
7. Обновить рабочие столы, стулья, шкафы.
8. Требуется бесплатный доступ Wi-Fi.
9. Журналов и газет новых. Краеведческой литературы побольше.
10. Хочется посещать современную, просторную библиотеку.
11. В целом я удовлетворен качеством услуг, удобствами, персоналом.
12. Все хорошо, так и работайте.
13. Услугами библиотеки постоянно пользуюсь, даже удаленно в сети интернет.
14. Нужны дополнительные компьютеры.

15. В целом хорошо.
16. Обновление художественными книгами.
17. Пожелаю, чтобы в библиотеку поступили новые книги.
18. Все устраивает, огромное спасибо.
19. Желаю удачи.
20. Мне нравится всё в библиотеке.
21. Не хватает компьютеров и интернета.
22. Нет Wi-Fi, нету оборудования для слепых.
23. Просторное помещение.
24. Желаю успехов в работе.
25. Желательно иметь новые книги.
26. Цветной принтер, ламинатор, колонки.
27. Не хватает компьютеров.
28. Желаем дальнейшего процветания.
29. Хотелось бы расширения помещения библиотеки.

**Результаты обработки анкетных данных
МБУ Дворец культуры г. Ак-Довурак**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуг	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)	
1	2	3	4	5 14	15	16	7=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично все устраивает	10	329	3920	4730	500	9,5
		В целом все хорошо	7,5	155	765			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	9	45			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично все устраивает	10	458	4580	4875	500	9,8
		В целом все хорошо	7,5	34	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично все устраивает	10	271	2710	4390	500	8,78
		В целом все хорошо	7,5	214	1605			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j4	Удобство пользования электронными	Отлично все устраивает	10	214	2140	4248	500	8,5
		В целом все хорошо	7,5	271	2033			

	сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j5	Удобства графика работы организации культуры	Отлично все устраивает	10	262	2620	4372,5	500	8,7
		В целом все хорошо	7,5	225	1687,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	13	65			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j6	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе использованием кресло-коляски	да	2	430	860	3706	418	8,9
		нет	0	45	0			
	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	397	794			
		нет	0	82	0			

j7	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	418	836	4310	500	8,62
		нет	0	55	0			
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	388	560			
		нет	0	102	0			
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	да	2	328	656			
		нет	0	152	0			
		Отлично все устраивает	10	228	2280			
		В целом все хорошо	7,5	268	2010			
	Соблюдение режима работы организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	4	20			
		Плохо, много недостатков	2,5					
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0						
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично все устраивает	10	280	2800	4375	500	8,8
		В целом все хорошо	7,5	202	1515			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	12	60			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	172	1720	4135	500	9,3
		В целом все хорошо	7,5	310	2325			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	18	90			

		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	229	2290	4285	500	8,6
		В целом все хорошо	7,5	256	1920			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15	75			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j11	Удовлетворительность качеством оказания услуг организаций культуры в целом	Отлично все устраивает	10	230	2300	4307,5	500	9,8
		В целом все хорошо	7,5	263	1972,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	7	35			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j12	Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично все устраивает	10	106	1060	4015	500	9,5
		В целом все хорошо	7,5	394	2955			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5					
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j13	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	Отлично все устраивает	10	82	820	3793	483	7,9
		В целом все хорошо	7,5	353	2648			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	65	325			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j14	Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических	Отлично все устраивает	10	94	940	3910	500	8,8
		В целом все хорошо	7,5	376	2820			
		Удовлетворительно, незначительные	5	30	150			

материалов организации культуры	недостатки					
	Плохо, много недостатков	2,5				
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0				

Предложения респондентов по улучшению работы ДК

1. Побольше мероприятий для людей с ограниченными возможностями и туалеты для них.
2. Wi-Fi бесплатный.
3. Освещение территории и видеонаблюдения не хватает.
4. Чтобы был буфет.
5. Новые номера (представления).
6. Нужна столовая.
7. Развиваться.
8. Доступность туалетов для инвалидов.
9. Хорошая информация.
10. Очень талантливый коллектив. Спасибо!

**Результаты обработки анкетных данных
МБОУ ДОД ДШИ г. Ак-Довурак**

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуг	Сумма баллов по каждому вопросу ($\sum m_{ijp}$)	Количество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\sum m_{ijp}/p$)	
1	2	3	4	5 14	15	16	7=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично все устраивает	10	73	730	1265	150	8,4
		В целом все хорошо	7,5	60	450			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	17	85			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично все устраивает	10	68	680	1250	150	8,3
		В целом все хорошо	7,5	64	480			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	18	90			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично все устраивает	10	60	600	1255	150	8,4
		В целом все хорошо	7,5	82	615			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j4	Удобство пользования	Отлично все устраивает	10	75	750	1238	150	8,3
		В целом все хорошо	7,5	45	338			

	электронными сервисами, предоставляемые организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30	150			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j5	Удобства графика работы организации культуры	Отлично все устраивает	10	95	950	1310	150	8,7
		В целом все хорошо	7,5	34	255			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	21	105			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j6	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе использованием кресло-коляски	да	2	39	78	424	150	2,8
		нет	0	111	0			
	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	22	44			
		нет	0	128	0			

	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	43	86	1215	150	8,1
		нет	0	107	0			
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	39	78			
		нет	0	111	0			
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам	да	2	69	138			
		нет	0	81	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично все устраивает	10	52	520			
В целом все хорошо		7,5	82	615				
Удовлетворительно, незначительные недостатки		5	16	80				
Плохо, много недостатков		2,5						
Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0						
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично все устраивает	10	52	520	1215	150	8,1
		В целом все хорошо	7,5	82	615			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	16	80			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	43	430	1140	149	7,7
		В целом все хорошо	7,5	74	555			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	31	155			

		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично все устраивает	10	51	510	1177,5	150	7,9
		В целом все хорошо	7,5	69	517,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30	150			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j11	Удовлетворительность качеством оказания услуг организаций культуры в целом	Отлично все устраивает	10	43	430	1135	150	7,6
		В целом все хорошо	7,5	68	510			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	39	195			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j12	Удовлетворительность материально-техническим обеспечением организаций культуры	Отлично все устраивает	10	52	520	1215	150	8,1
		В целом все хорошо	7,5	86	645			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	4	10			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j13	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	Отлично все устраивает	10	52	520	1150	150	7,7
		В целом все хорошо	7,5	56	420			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	42	210			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
j14	Удовлетворительность качеством и содержанием	Отлично все устраивает	10	43	430	1157,5	150	7,7
		В целом все хорошо	7,5	81	607,5			

полиграфических материалов организации культуры	Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	22	110			
	Плохо, много недостатков	2,5	4	10			
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					

Предложения респондентов по улучшению работы ДШИ

1. Пандусы для инвалидов.
2. Дистанционные услуги.
3. Ремонт туалетов.
4. Просторные классы.
5. Новое помещение для школы.
6. Побольше концертов учащихся.
7. Дополнительные подготовительные группы.
8. Оборудование входной двери пандусами, поручнями.
9. Дублирование надписей, знаков для инвалидов по зрению.
10. Да тоже побольше концертов.
11. Новое здание для школы с просторными классами.
12. Пожелаем новых достижений.
13. Желаем вам чтобы обновления инструментов было регулярно.
14. Пошивочный цех или мастерская для костюмов.