

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Нижевартовский государственный университет»  
Факультет экономики и управления  
Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

## **ОТЧЕТ**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Автономного учреждения  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры "Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»"**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма  
Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижевартовск 2017

**Цель проведения исследования:** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»».

**Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:**

- разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»»;
- изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
- изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети "Интернет" Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»»;
- проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»», и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
- рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
- составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Бюджетным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»»;

**Объект исследования:** получатели услуг Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»».

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»».

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);
- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в  
Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»»**

№	Показатели	Источник информации	Оценка показателя		
1	2	3	4		
<b>Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)</b>					
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»	Полное наименование организации культуры	1	официальный сайт <a href="http://ugraclassic.ru/">http://ugraclassic.ru/</a>	8
		Сокращенное наименование организации культуры	0		
		Почтовый адрес организации культуры	0		
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1		
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1		
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1		
		Режим, график работы организации культуры	1		
		Контактные телефоны	1		
		Адрес электронной почты	1		
		Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1		
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	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	официальный сайт <a href="http://ugraclassic.ru/">http://ugraclassic.ru/</a>	7
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1		

	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»	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1		
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1		
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1		
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	–		
		Информация о планируемых мероприятиях	1		
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1		
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0		
		План по улучшению качества работы организации	0		
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,8</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
<b>ИТОГО по Блоку 1:</b>					<b>23,8</b>
<b>Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>					
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,7</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.2.	Дополнительные услуги и доступность	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения	<b>8,2</b>

	их получения	В целом хорошо	7,5	получателей услуг	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,5</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	изучение мнения получателей услуг	<b>9,0</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
2.5.	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	2	изучение мнения получателей услуг	<b>8,8</b>
			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.)	2		
			0		
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	2		
			0		
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	2		
			0		
		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	2		
			0		

		текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)			
<b>ИТОГО по Блоку 2:</b>					<b>43,8</b>
<b>Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)</b>					
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,9</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,8</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
<b>ИТОГО по Блоку 3:</b>					<b>17,7</b>
<b>Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,8</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,6</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
<b>ИТОГО по Блоку 4:</b>					<b>17,4</b>
<b>Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)</b>					
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения	<b>8,9</b>

	услуг организацией культуры в целом	В целом хорошо	7,5	получателей услуг	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,5</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,7</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	изучение мнения получателей услуг	<b>8,4</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
<b>ИТОГО по Блоку 5:</b>					<b>34,5</b>
<b>ИТОГО по оценке качества оказания услуг:</b>					<b>137,2</b>

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Автономном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» (далее АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»») по следующим показателям<sup>1</sup>:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» было опрошено 1003 получателей услуг. На основе "Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» относится к категории больших организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 128 000, поэтому количество анкет должно быть не менее 1000 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 1003 получателей услуг, из них 551, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 248 респондентов, 97 респондентов опрошены по телефону и 107 через электронную почту (Приложение 2).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение –160 баллов.

---

<sup>1</sup> Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22.11.2016. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры"



## Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации<sup>2</sup> и на ее территории. В АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» данный блок был оценен на **23,8** балла из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о высоком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

В организации успешно функционирует официальный сайт <http://ugraclassic.ru/>, на котором представлена информация не в полном объеме, что и не позволило оценить данный блок максимально. Показатель 1.1 Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **8** баллов из **10** максимальных. Отсутствует следующая информация:

сокращенное наименование организации культуры;

почтовый адрес организации культуры.

Показатель 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оценен на **7** баллов из **10** максимальных. Отсутствует следующая информация:

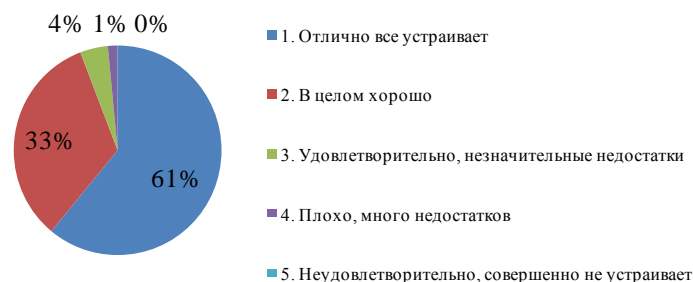
информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

план по улучшению качества работы организации.

Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации был оценена положительно на **8,8** балла из **10** возможных. **61 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»», размещенной на территории организации. **33 %** поставили оценку хорошо, а **5 %** указали на наличие недостатков.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации":



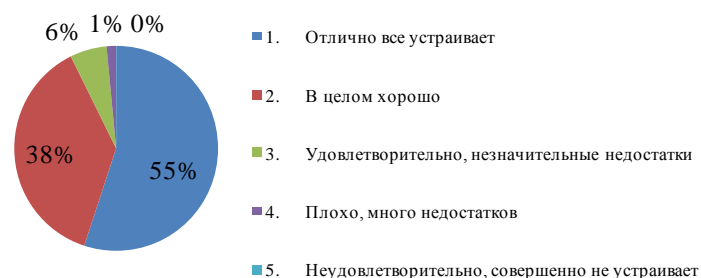
<sup>2</sup> Приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» в плане доступности и актуальности получения информации работают эффективно. Однако критерий 1.2 представлен не в полном объеме, 5 % получателей услуг указали на наличие недостатков по критерию 1.3, что не позволило оценить данный блок максимально.

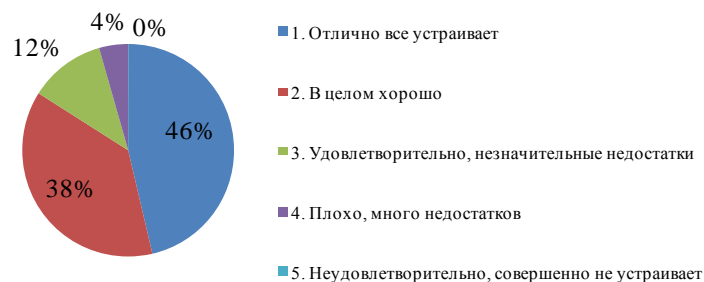
## Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

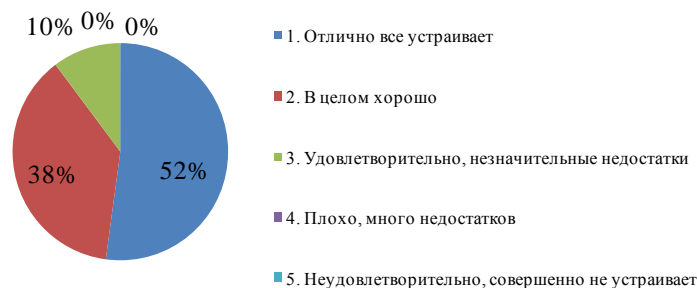
В АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» данный блок был оценен на **43,8** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **8,7** балла из **10** возможных. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, **52 %**, в целом хорошие **38 %**, удовлетворительные **7 %**. Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?":



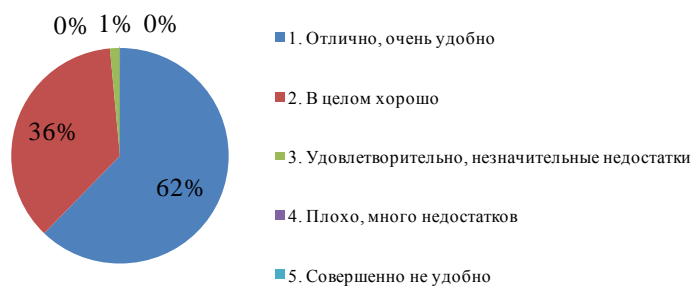
За показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения была поставлена оценка **8,2** балла из **10** возможных. **46 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **38 %** оценили как хорошие, а **16 %** указали на наличие недочетов по данному критерию. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры ":



Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **8,5** балла из максимальных **10** баллов. Оценку отлично поставили – **52 %** респондентов, в целом хорошо поставили **38 %**, удовлетворительную оценку поставили **10 %**. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры":

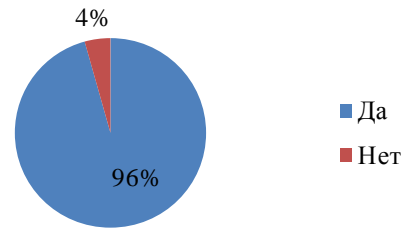


Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **9,0** баллов из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**99 %**) удовлетворены графиком работы в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»». Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы организации культуры?":

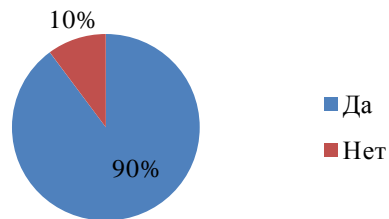


Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **8,8** балла из максимальных **10**.

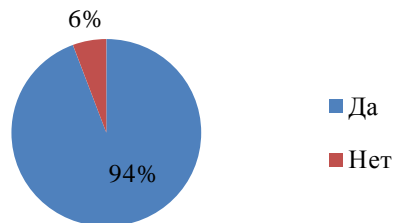
Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски однозначно: **96 %** респондентов считают, что такая возможность представлена.



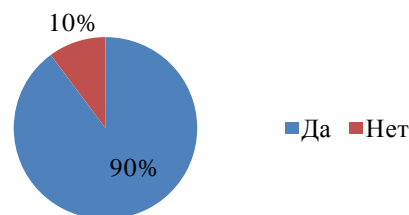
На вопрос об оснащенности организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен однозначный ответ: отсутствие такой возможности отметили– **10 %** респондентов, а **90 %** считают, что такая возможность представлена!



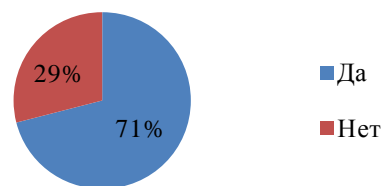
Мнение респондентов по предоставлению возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также наличие сопровождающего персонала для указанной категории граждан: **94 %** считают, что такая возможность есть, а вот **6 %** отрицают наличие такой возможности.



Компетентность персонала АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **90 %** отметили, что персонал знает как работать, и имеет навыки работы с посетителями инвалидами.



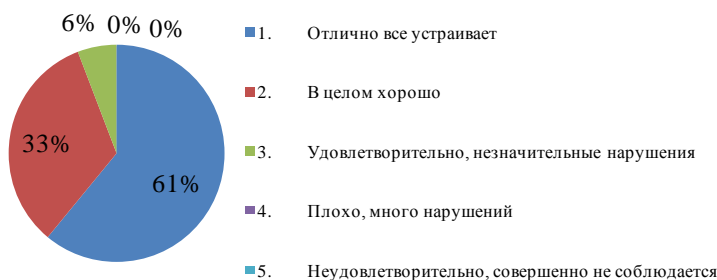
Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно: отсутствие такой возможности отметили— **29 %** респондентов, а **71 %** считают, что такая возможность представлена!



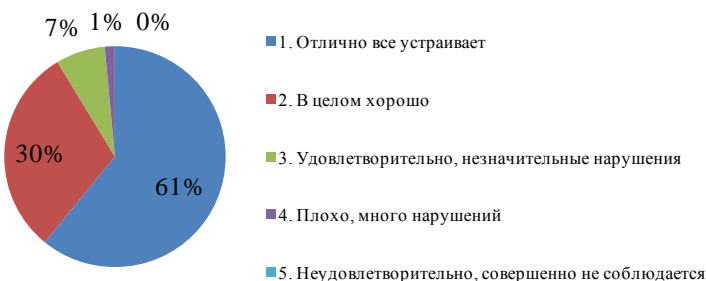
Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, однако по показателям 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры, 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения, 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) небольшое количество респондентов (в среднем по 11 %) указали на наличие незначительных недочетов, что не позволило оценить данный блок максимально.

### Блок 3. Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»». Оценка данного показателя **17,7** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **61 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **33 %**, удовлетворительно **6 %**, соответственно данный показатель был оценен на **8,9** балла. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?":



Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **8,8** балла из **10** максимальных. **61 %** респондентов отметили, что режим работы отличный, оценку хорошо поставили **30 %**, отрицательную оценку поставили **8 %**, соответственно данный показатель был оценен практически максимально на **8,8** балла. Респондентам был задан вопрос: "Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?":

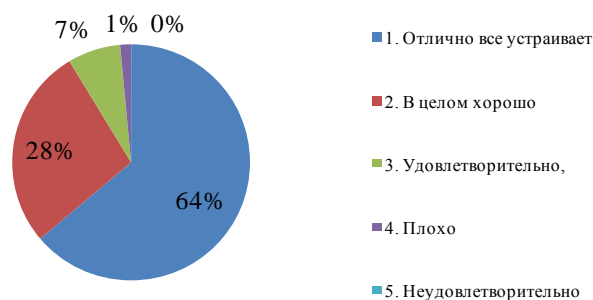


Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» удовлетворяет получателей услуг, однако незначительное число респондентов по критериям 3.1 и 3.2 указывают на нарушения по времени ожидания предоставления услуги.

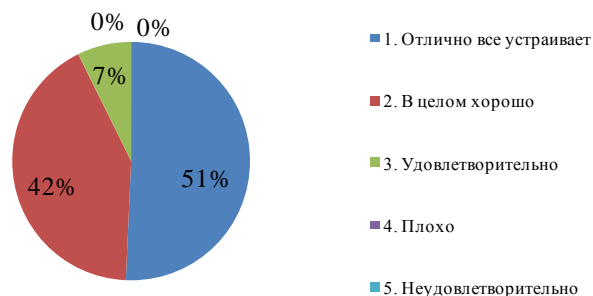


#### Блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **17,4** балла из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **8,8** балла из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **92 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **64 %**, а хорошо – **28 %**, оценку удовлетворительно поставили **7 %**, и только **1 %** поставили оценку плохо. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?":



Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **8,6** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **51 %** получателей услуг, хорошо – **42 %**, только **7 %** поставили оценку удовлетворительно! Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



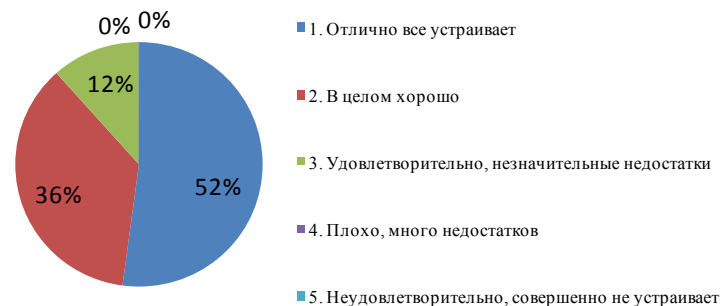
Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении, однако по 7 % респондентов поставили оценки удовлетворительно по двум критериям данного блока, что и не позволило оценить его максимально.

### Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

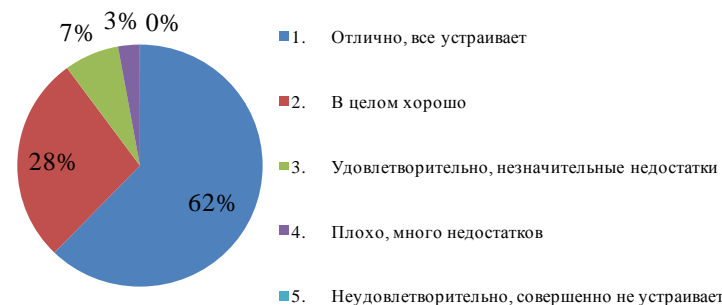
Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **34,5** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **95 %** получателей услуг, а вот отрицательную оценку поставили **5 %** респондентов. Критерий 5.1 оценен на **8,9** балла из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: "Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете":



Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **8,5** балла из **10** возможных. **52 %** респондентов поставили оценку отлично, **36 %** хорошо и **12 %** считают, что есть незначительные недочеты по данному критерию. Респондентам был задан вопрос: "Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете":



Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **8,7** балла из **10** возможных. **90 %** респондентов оценили данный показатель на отлично и хорошо, удовлетворительно – **10 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?":



Качество и содержание полиграфических материалов оценено на **8,4** балла из **10** максимальных. **48 %** респондентов поставили оценку отлично, в целом хорошо – **42 %**, отрицательную оценку поставили **10 %**. Респондентам был задан вопрос: "Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры":



Таким образом, оценка данного блока свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг высоко, однако наличие отрицательных оценок по всем критериям данного блока не позволили оценить его максимально.

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» выяснились характеристики качества услуги, а именно: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг. В целом проведенная оценка всех показателей в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»» соответствует **137,2** баллам из **160** возможных, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. Самую высокую оценку получатели услуг поставили за блок 3 Время ожидания предоставления услуг, а самая низкая оценка была поставлена за блок 2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Для исправления выявленных недочетов необходимо:

на официальном сайте организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277<sup>3</sup>, дополнить данные:

сокращенное наименование организации культуры;

почтовый адрес организации культуры.

копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

<sup>3</sup> Приказ 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»

план по улучшению качества работы организации;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по блоку 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

**Уважаемый респондент!**

**Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в АУ «Концертно-театральный комплекс «Югра-Классик»»**

**Ваше участие является очень ценным и важным для нас!**

**Заранее благодарим Вас за участие в опросе!**

**1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

**6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?**

1. Да
2. Нет

**6.2. Оснащена ли организация 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.)?**

1. Да
2. Нет

**6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?**

1. Да
2. Нет

**6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?**

1. Да
2. Нет

**6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?**

1. Да
2. Нет

**7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно,
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки



4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим за участие в анкетировании!**

Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг	Варианты значений	Количество ответивших	Общее количество ответивших	Сумма баллов по каждому вопросу	Общая сумма баллов	Средняя оценка
<b>1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации</b>						
1. Отлично все устраивает	10	611	1003	6110	8868	<b>8,8</b>
2. В целом хорошо	7,5	334		2505		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43		215		
4. Плохо, много недостатков	2,5	15		37,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
<b>2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?</b>						
1. Отлично все устраивает	10	552	1003	5520	8683	<b>8,7</b>
2. В целом хорошо	7,5	378		2835		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	58		290		
4. Плохо, много недостатков	2,5	15		37,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
<b>3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры</b>						
1. Отлично все устраивает	10	465	1003	4650	8175	<b>8,2</b>
2. В целом хорошо	7,5	378		2835		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	116		580		
4. Плохо, много недостатков	2,5	44		110		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		

<b>4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:</b>							
1. Отлично все устраивает	10	523	1003	5230	8575	<b>8,5</b>	
2. В целом хорошо	7,5	378		2835			
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	102		510			
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0			
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0			
<b>5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?</b>							
1. Отлично, очень удобно	10	625	1003	6250	9048	<b>9,0</b>	
2. В целом хорошо	7,5	363		2723			
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15		75			
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0			
5. Совершенно не удобно	0	0		0			
<b>6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?</b>							
1. Да	2	959	1003	1918	8836	<b>8,8</b>	
2. Нет	0	44		0			
<b>6.2. Оснащена ли организация 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.)?</b>							
1. Да	2	901		1802			
2. Нет	0	102		0			
<b>6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?</b>							
1. Да	2	945		1890			
2. Нет	0	58		0			
<b>6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?</b>							
1. Да	2	901		1802			
2. Нет	0	102	0				

<b>6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?</b>						
1. Да	2	712		1424		
2. Нет	0	291		0		
<b>7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?</b>						
1. Отлично все устраивает	10	611	1003	6110	8905	<b>8,9</b>
2. В целом хорошо	7,5	334		2505		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	58		290		
4. Плохо, много нарушений	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
<b>8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?</b>						
1. Отлично все устраивает	10	611	1003	6110	8795	<b>8,8</b>
2. В целом хорошо	7,5	305		2288		
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	72		360		
4. Плохо, много нарушений	2,5	15		37,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0		
<b>9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?</b>						
1. Отлично все устраивает	10	640	1003	6400	8868	<b>8,8</b>
2. В целом хорошо	7,5	276		2070		
3. Удовлетворительно,	5	72		360		
4. Плохо	2,5	15		37,5		
5. Неудовлетворительно	0	0		0		
<b>10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?</b>						
1. Отлично все устраивает	10	509	1003	5090	8620	<b>8,6</b>
2. В целом хорошо	7,5	422		3165		
3. Удовлетворительно	5	73		365		
4. Плохо	2,5	0		0		

5. Неудовлетворительно	0	0		0		
<b>11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:</b>						
1. Отлично все устраивает	10	654	1003	6540	8975	<b>8,9</b>
2. В целом хорошо	7,5	291		2183		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	43		215		
4. Плохо, много недостатков	2,5	15		37,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
<b>12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:</b>						
1. Отлично все устраивает	10	523	1003	5230	8538	<b>8,5</b>
2. В целом хорошо	7,5	363		2723		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	117		585		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
<b>13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:</b>						
1. Отлично, все устраивает	10	625	1003	6250	8758	<b>8,7</b>
2. В целом хорошо	7,5	276		2070		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	73		365		
4. Плохо, много недостатков	2,5	29		72,5		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		
<b>14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры</b>						
1. Отлично, все устраивает	10	480	1003	4800	8470	<b>8,4</b>
2. В целом хорошо	7,5	422		3165		
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	101		505		
4. Плохо, много недостатков	2,5	0		0		
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0		0		