

Сводные результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «Центр культуры и туризма Глазовского района» за 2017 год:

Для организации независимой оценки качества в филиалах МБУК «Центр культуры и туризма Глазовского района» Комиссией Общественного Совета проведены контрольные выездные мероприятия в Октябрьском ЦСДК – на праздничное мероприятие «Гырон быдтон». (Дата проведения мероприятия: 09.06.2017) и в Парзинском ЦСДК - праздничное мероприятие «День деревни». (Дата проведения мероприятия: 11.06.2017) с целью изучения предоставляемых услуг и проведения опроса получателей услуги – участников мероприятий. Анализ анкетирования выполнен организацией-оператором - Автономным учреждением УР «Центр повышения квалификации работников культуры Удмуртской Республики»

В анкетировании по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг приняли участие 144 человек

Согласно проведенному анализу динамика показателей, касающихся непосредственно деятельности филиалов, положительна.

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ ИТОГО: удовлетворённость составляет 85%

1. Отлично, все устраивает -88/61%
2. В целом хорошо 35/24
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки – 16/11
4. Плохо, много недостатков -2/1
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает -3/2

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИТОГО: 87%

1. Отлично, все устраивает 69/48
2. В целом хорошо 57/39
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 11/8
4. Плохо, много недостатков 6/4
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1/0

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ ИТОГО – 82%

1. Отлично, все устраивает 56/39
2. В целом хорошо 62/43
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 19/13
4. Плохо, много недостатков 3/2
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 4/3

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИТОГО – 85%

1. Отлично, очень удобно 73/51
2. В целом хорошо 49/34
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 16/11
4. Плохо, много недостатков 4/3
5. Совершенно не удобно 1/0

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ ИТОГО: СРЕДНИЙ ПОКАЗАТЕЛЬ УДОВ-ТИ - 20 %, Т.К

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да 30/21
2. Нет 105/73

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да 35/24
2. Нет 100/69

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да 39/27
2. Нет 93/65

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да 94/65
2. Нет 39/27

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам

1. Да 54/37 2. Нет 71/49

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ ИТОГО: УДОВЛЕТВОРЕННЫ 136 ЧЕЛ./ 94%

1. Отлично, все устраивает 92/64 2. В целом хорошо 44/30

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения 4/2

4. Плохо, много нарушений 2/1

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается 2/1

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ ИТОГО - 88%

1. Отлично, все устраивает 97/67

2. В целом хорошо 30/21

3. Удовлетворительно 14/10

4. Плохо 2/1

5. Неудовлетворительно 1/0

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИТОГО – 87 ЧЕЛ.

1. Отлично, все устраивает 80/55

2. В целом хорошо 46/32

3. Удовлетворительно 15/10

4. Плохо 2/1

5. Неудовлетворительно 1/0

11. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ ИТОГО: 88%

1. Отлично, все устраивает 69/48

2. В целом хорошо 57/40

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 13/9

4. Плохо, много недостатков 3/2

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1/0

12. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ ИТОГО: 66%

1. Отлично, все устраивает 42/29

2. В целом хорошо 54/37

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 41/28

4. Плохо, много недостатков 4/3

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 3/2

13. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» ИТОГО: 73%

1. Отлично, все устраивает 46/32

2. В целом хорошо 59/41

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 29/20

4. Плохо, много недостатков 6/4

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает 1

Кроме того на сайте «Глазовского района» размещена электронная анкета, где посетители учреждений высказывают свое мнение о деятельности Центра культуры и туризма. На 21.09.2017 участников- 49. 1.Высокий уровень предоставления услуг оценили – 82% опрошиваемых.

По итогам изучения предоставляемых услуг Комиссия удовлетворена открытостью и доступностью информации об услугах филиалов муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма». Выявлено наличие информационных стендов, где указана информация о филиалах: полное наименование филиалов, место нахождения, адрес электронной почты, режим работы, Положение о филиалах, описание предоставляемых услуг, прейскурант. Однако, не весь перечень вышеуказанной информации отражается на сайте муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и туризма Глазовского района». Не в полной мере отражается деятельность филиалов, отсутствует Положение о филиалах, платный перечень оказываемых услуг, информация о планируемых мероприятиях.

Кроме того, 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» на сайте учреждения отсутствует раздел по независимой оценке качества, а так же предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации.

В филиалах созданы комфортные условия для посетителей, выявлено наличие раздевалок, достаточное количество зрительских мест, чистота и порядок в помещениях здания, доступность цены на оказываемые услуги, полное обеспечение безопасности посетителей Домов культуры, противопожарная сигнализация.

Информация о независимой оценке качества размещена в СМИ, на информационном сайте муниципального образования «Глазовский район», а так же на официальном сайте «Государственные и муниципальные учреждения».