

**Итоги независимой оценки качества условий оказания услуг
муниципальным бюджетным учреждением культуры
«Калужский Дом музыки», проведённой ООО «Центр маркетинговых
исследований и субконтрактации» (2018 г.)**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калужский Дом музыки» находится в городе Калуга по адресу: ул. Кирова, д. 6. У организации имеется сайт с доменным именем <http://kaluga-music.ru>.

Для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг данным учреждением культуры были осуществлены его посещение, анализ представленной на сайте информации, опрос потребителей услуг.

Всего было опрошено 48 человек. Объем и качественные характеристики выборки, полученной методом случайного отбора, сформированы таким образом, чтобы сделать ее репрезентативной и экстраполировать результаты опроса на всю генеральную совокупность. Распределение опрошенных по полу и возрасту представлено в диаграмме VI.I.

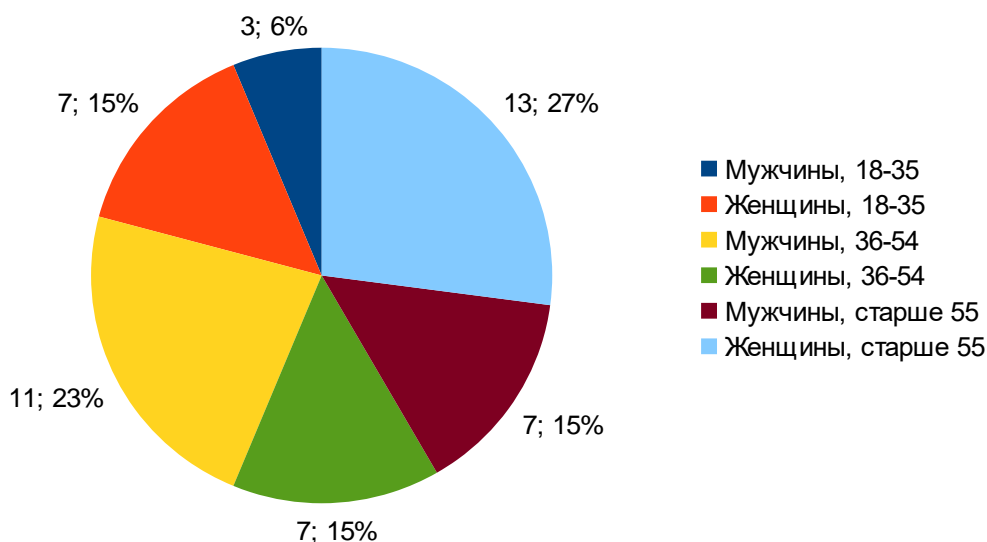


Диаграмма VI.I. Структура аудитории исследования по поло-возрастному признаку, человек; %

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Значение показателя $P_{инф}$ было получено методом сравнения информации, размещенной на информационных стендах учреждения, с

рекомендациями, изложенными в «Сборнике методических рекомендаций по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры» (утв. Минкультуры России), а также методом сравнения информации, размещенной на сайте учреждения культуры, с требованиями статьи 36.2 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и приказа Министерства культуры РФ от 20.02.2015 г. № 277.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в Таблицах VI.I и VI.II.

Таблица VI.I

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры¹

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на информационных стендах учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование учреждения	1
2.	Контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей	1
3.	Режим работы учреждения	1
4.	Календарный план работы учреждения	1
5.	Контактные телефоны	1
6.	Адреса электронной почты, сайта в Интернете	1
7.	Структура организации культуры	0
8.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
9.	Копия устава учреждения	0
10.	Дата создания учреждения	0
11.	Сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица	0

¹ «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

12.	Кодекс профессиональной этики	1
13.	Схема расположения помещений (поэтажный план)	0
14.	Схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций	1
15.	Информация о планируемых мероприятиях (афиша)	1
16.	Телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи	1
17.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
17	ИТОГО	12

Таблица VI.II

Наличие информационных объектов, характеризующих открытость и доступность информации об организации культуры²

№	Информация, обязательная к размещению	Наличие информации на сайте учреждения
1.	Полное и сокращенное наименование	1
2.	Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии), схема проезда	1
3.	Дата создания организации культуры	1
4.	Учредитель (учредители) организации культуры	1
5.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
6.	Режим, график работы	1
7.	Контактные телефоны	1
8.	Адреса электронной почты	1
9.	Структура организации культуры	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
11.	Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1

² «1» – информационный объект найден (открыт и доступен для пользователя); «0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

12.	Цены (тарифы) на услуги	1
13.	Копия документа о порядке предоставления услуг за плату	1
14.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
15.	Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	1
16.	Информация о планируемых мероприятиях	1
17.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0
18.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
19.	План по улучшению качества работы организации	1
20.	Информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры либо ее учредителя	1
20	ИТОГО	18

Таким образом, **показатель $P_{инф} = (12 + 18)/(17+20) \times 100 = 81$ балл.**

На сайте учреждения указано три дистанционных способа взаимодействия с получателями услуг:

- телефон;
- электронная почта;
- техническая возможность выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг - наличие анкеты.

Таким образом, **показатель $P_{дист}$ равен 90 баллам.**

Для получения значения показателя $P_{откр_уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации. Ответы распределились следующим образом:

1.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?		
	Полностью удовлетворен	вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	44	4	0
2.	Насколько вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети Интернет?		
	Полностью удовлетворен	вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	37	5	0

Показатель $P^{откр}_{уд} = (44 + 37)/(48 + 42) \times 100 = 90$ баллов

Итоговая оценка по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»:

$$K^1 = 0,3 \times 81 + 0,3 \times 90 + 0,4 \times 90 = 87,3 \text{ балла}$$

2. Доступность услуг для инвалидов

На территории, прилегающей к организации культуры, и в ее помещениях имеется пять условий доступности для инвалидов:

- входные группы, оборудованные пандусами;
- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- уличная кнопка вызова сотрудника инвалидом;
- расширенные дверные проемы;
- специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Таким образом, **показатель $P^{орг}_{дост}$ равен 100 баллам.**

В организации культуры имеется одно условие доступности, позволяющее инвалидам получать услуги наравне с другими:

- помощь, оказываемая работниками организации.

Таким образом, **показатель $P^{услуг}_{дост}$ равен 20 баллам.**

Для получения значения показателя $P^{дост}_{уд}$ были проанализированы ответы получателей услуг на вопрос об их удовлетворенности комфортностью предоставления услуг для инвалидов в организации культуры. Ответы 10

респондентов распределились следующим образом:

1.	Насколько Вы удовлетворены доступностью услуг для инвалидов (наличие пандусов, дублирование информации шрифтом Брайля, помощь работников организации, получение услуг в дистанционном режиме и т. п.)?		
	Полностью удовлетворен	вполне, есть незначительные недостатки	Совершенно не удовлетворен
	7	3	0

Показатель $P_{уд}^{дост} = 7/10 \times 100 = 70$ баллов.

Итоговая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов»:

$$K^3 = 0,3 \times 100 + 0,4 \times 20 + 0,3 \times 70 = 59 \text{ баллов}$$

$$K^{2,4,5} = (87,3 + 59) / 2 = 73 \text{ балла}$$

Итоговая оценка качества условий оказания услуг в организации культуры - муниципальном бюджетном учреждении культуры «Калужский Дом музыки» - определяется как среднее арифметическое по всем критериям для данной организации и составляет:

$$S_5 = (87,3 + 73 + 59 + 73 + 73) / 5 = 73 \text{ балла}$$

6. Выводы и предложения

В ходе опроса получателей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Калужский Дом музыки» последние чаще всего говорили о таком неудобстве, как недостаточное количество информации, анонсирующей предстоящие мероприятия учреждения. в центре города, в местах массового присутствия людей, а также в средствах массовой информации.

Респонденты с инвалидностью высказывали пожелания по организации большего количества мест для сидения внутри и снаружи учреждения, а также обеспечению возможности инвалидам по слуху получать услуги учреждения наравне с другими.

Исследование выявило, что сайт учреждения культуры «Калужский Дом музыки» не имеет альтернативной версии для слабовидящих посетителей и инвалидов по зрению, что также затрудняет получение услуг учреждения последними.