

2.38. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Бакарица»
<http://bakariza.arkh.muzkult.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 208.

Таблица 208

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Культурный центр «Бакарица», ул. Нахимова, д. 15	439	73,2
2. Помещения в отдельно стоящем здании, расположенном по адресу: ул. Центральная, д. 28,	93	15,5
3. Помещения в жилом доме, расположенном по адресу: ул. Клепача, д. 9	68	11,3
	600	100

Таблица 209

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	28,7
женский	71,3
Итого:	100,0

Таблица 210

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	11,4
от 26 до 35 лет	39
от 36 до 54 лет	37,8
старше 55 лет	11,8
Итого:	100,0

Таблица 211

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	41,2
Среднее специальное	50,3
Полное (общее) среднее	6
Неполное среднее	1,3
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 212

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	25,8
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	58,5
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	15,7
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 213.

Таблица 213

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	0,5	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	X	X

Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*		
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего	8,5 (из 9)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурный центр "Бакарица"», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Замечания:

- документы желательны должны быть в формате PDF,
- план о ФХД только за 2018 год.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Бакарица"», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 75, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 75, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №1 – «чтобы более организованно проводились концерты, запускать зрителей за 15-20 минут в зал до начала концерта, а не за 10 минут».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 95,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- нет мероприятий для взрослых, мастер классов или кружков;
- «Филиал Турдеевский: работники уничтожили все лучшее в филиале. За что им платят зарплату? Проверьте их, пожалуйста, у них нет посещаемости» (3 ответа);
- Мало места в фойе и нет комфорта, когда ждешь ребёнка с занятия;
- доступная питьевая вода детям (9 ответов),
- администраторам и гардеробщикам быть добрее,
- улучшить материально-техническую базу;
- отремонтировать туалеты (5 ответов);
- неплохо бы оформить уголок ожидания для малышей, один ребенок занимается, а второго занять нечем, например, столик с карандашами, может телевизор;
- отсутствие вентиляции в зрительном зале;
- о мероприятиях и концертах нет нигде афиш и рекламы, кроме как на самом ДК.

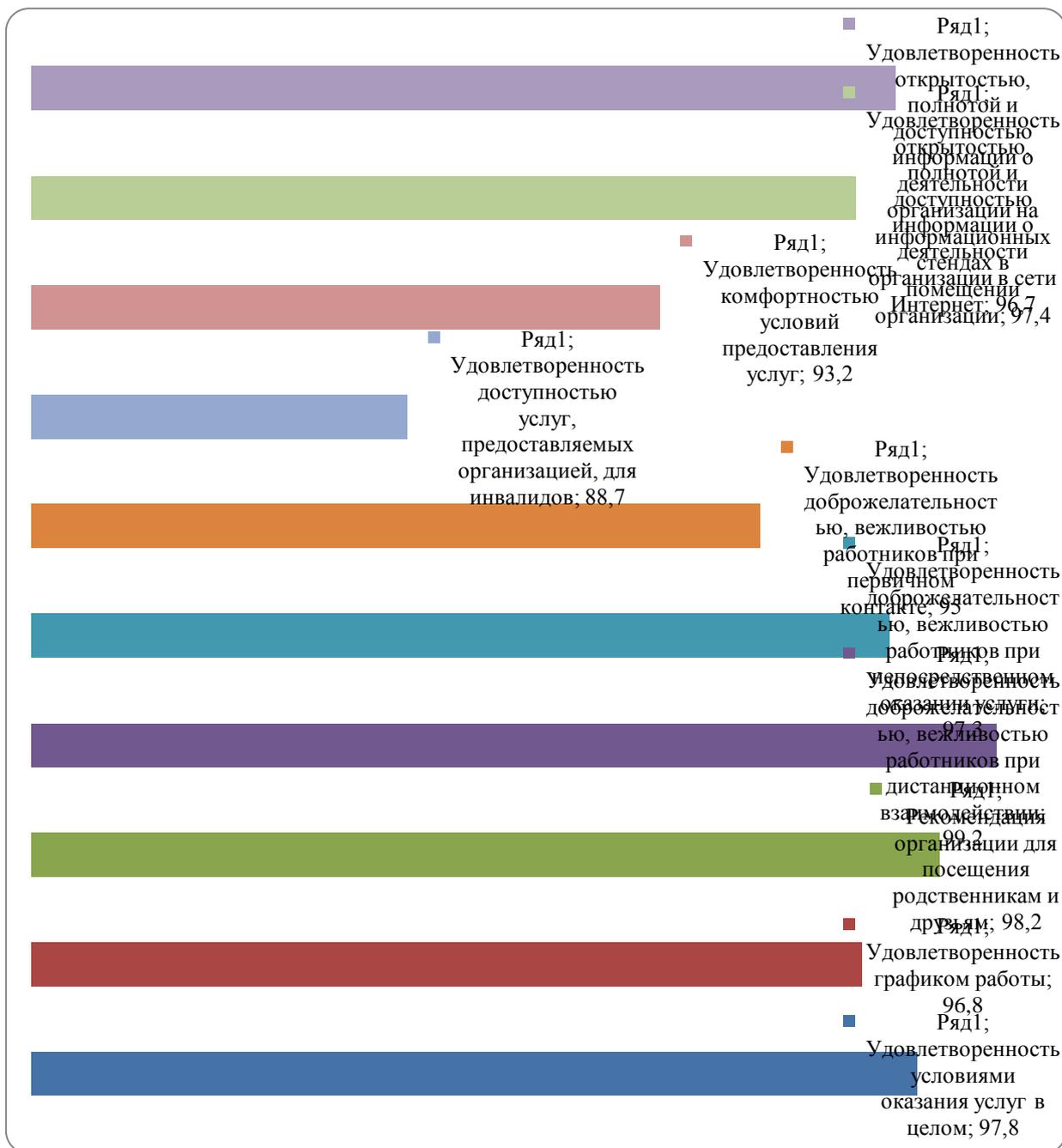


Рисунок 75. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Бакарица"», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Культурный центр "Бакарица"», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 92,8 баллов, с учетом его значимости – 27,8 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;

- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 97 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.
- 2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:
- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 93,2 баллов, с учетом его значимости – 46,6 баллов.
- 3 критерий - доступность услуг для инвалидов:
- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 88,7 баллов, с учетом его значимости – 26,6 баллов.
- 4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:
- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95 баллов, с учетом его значимости – 38 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 97,3 баллов, с учетом его значимости – 38,9 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,2 баллов, с учетом его значимости – 19,8 баллов.
- 5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:
- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 98,2 баллов, с учетом его значимости – 29,5 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 96,8 баллов, с учетом его значимости – 19,4 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 48,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Культурный центр "Бакарица"», представлены на рисунке 76 и в Приложении 4.



Рисунок 76. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Бакарица"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Бакарица"» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «Культурный центр "Бакарица"» занимает 28 место из 53.

2.41. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования «Город Архангельск» «Культурный центр «Цигломень»
<http://kcc.org.ru/old/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 708 человек).

Таблица 225

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	38,7
женский	61,3
Итого:	100,0

Таблица 226

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	16,7
от 26 до 35 лет	34,2
от 36 до 54 лет	38,1
старше 55 лет	11
Итого:	100,0

Таблица 227

Образование респондента	Доля в выборке (%)
Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	38,1
Среднее специальное	52,8
Полное (общее) среднее	11,9
Неполное среднее	1,3
Начальное	0,1
Итого:	100,0

Таблица 228

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	30,6
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	38
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	31,4
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 229.

Таблица 229

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	1	1
2. Место нахождения организации культуры и ее	1	1

филиалов (при наличии)		
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	1
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	0
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по	1	1

итогам независимой оценки качества)		
Всего	8,5 (из 9)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Культурный центр "Цигломень"», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 11 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8,5 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации. Замечания: не полностью представлена информация о платных услугах и независимой оценке качества оказания услуг.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Цигломень"», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 81, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 81, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

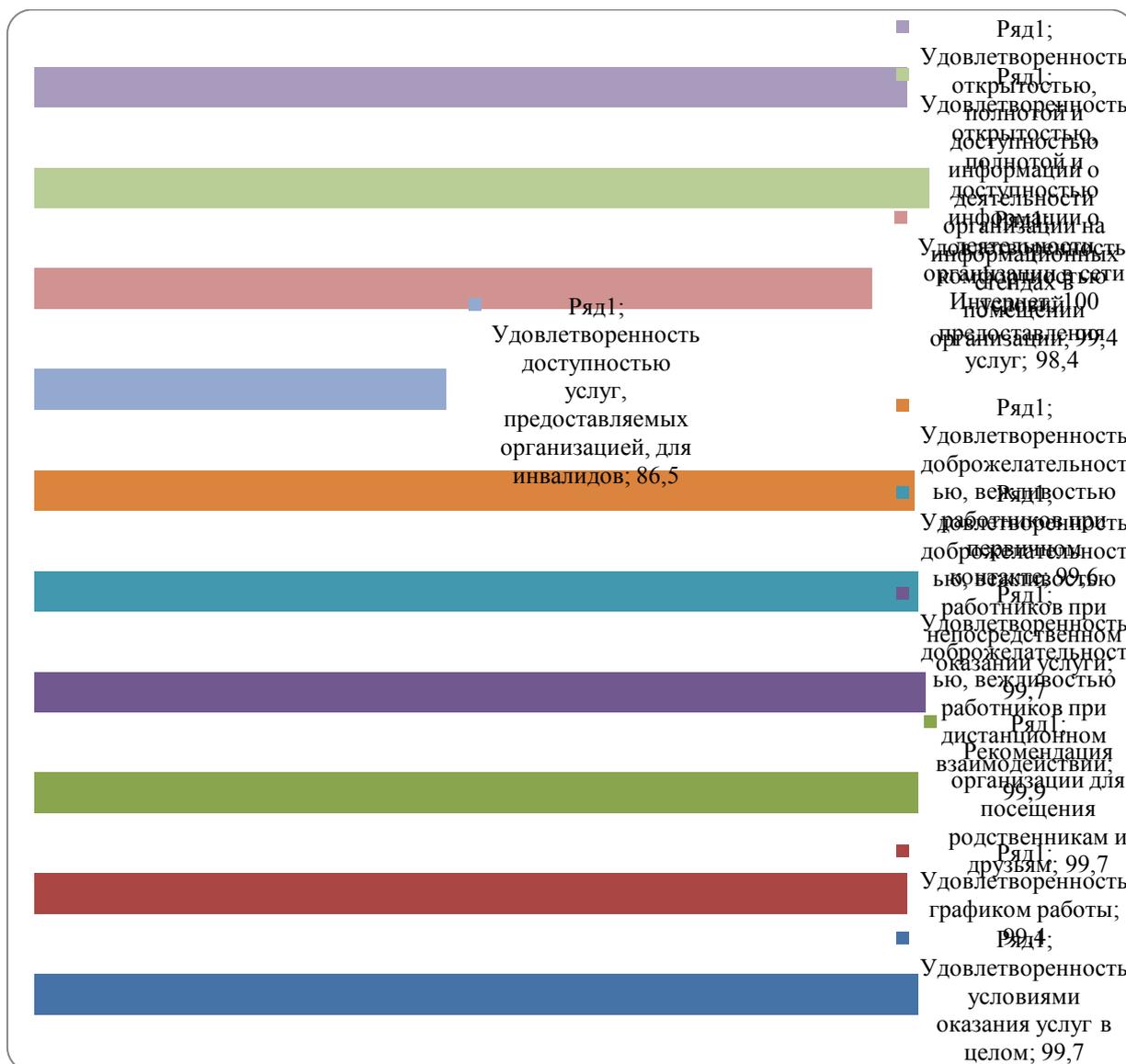


Рисунок 81. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МУК «Культурный центр "Цигломень"», %

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Пожелание респондента №2 – «сделать пандус или установить сигнальную кнопку». Пожелание респондента №1 – «повысить доступность и комфортность получения услуг для слабовидящих граждан».

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 99,6% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- ожидание родителями детей во время кружка некомфортно (мало сидячих мест в холле, воды негде попить, в холодное время года хотелось бы и горячего чая или кофе с мороза);
- смените формы работы;
- во многих кабинетах холодно, наладить систему отопления (2 ответа).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МУК «Культурный центр "Цигломень"», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1 соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 92,8 баллов, с учетом его значимости – 27,8 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.3 доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 98,4 баллов, с учетом его значимости – 49,2 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 6 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 балла;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 86,5 баллов, с учетом его значимости – 25,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 99,6 баллов, с учетом его значимости – 39,8 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при

обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;

4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,9 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 29,9 баллов;

5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 99,4 баллов, с учетом его значимости – 19,9 баллов;

5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МУК «Культурный центр "Цигломень"», представлены на рисунке 82 и в Приложении 4.

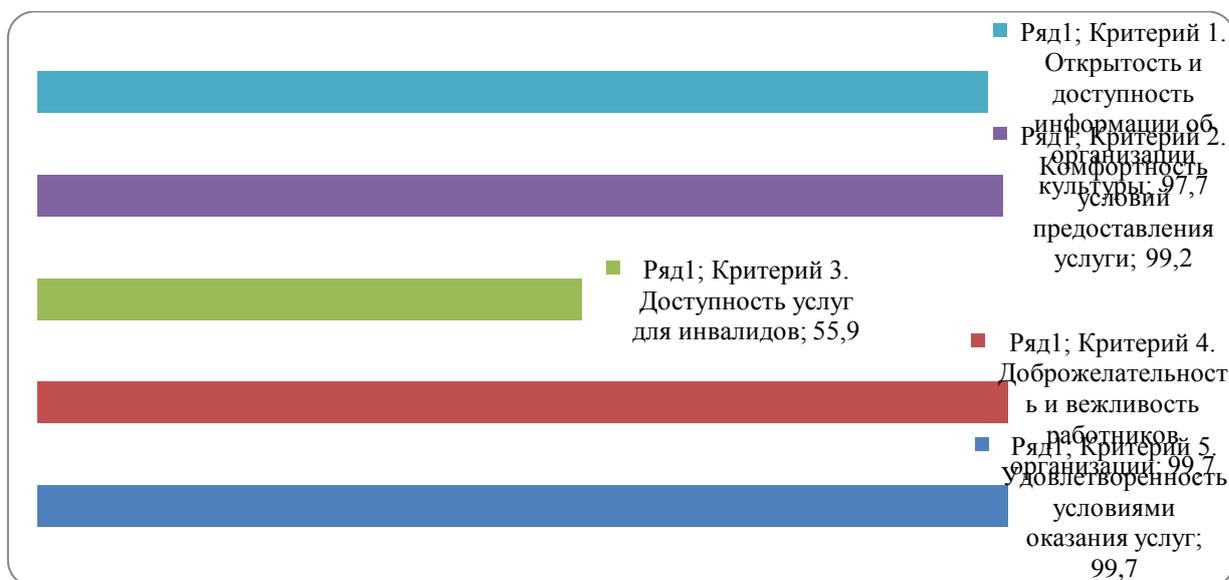


Рисунок 82. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Цигломень"», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК «Культурный центр "Цигломень"» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 90,4 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МУК «Культурный центр "Цигломень"» занимает 24 место из 53.