


«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Общественного совета
по культуре при Администрации
города Когалыма
Л.А.Домбровская


« 13 » 12 2016 г.

**Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры города Когалыма, проведённой в 2016 году**

1. Анализ деятельности

МАУ «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»

1.1. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг.

- Относительно низкое значение показателя «Транспортная и пешая доступность учреждения» (4,2 балла из 5 максимальных) объясняется, скорее всего, субъективным мнением опрошенных, проживающих в удалённости от объектов учреждения.
- Относительно низкое значение показателя «Удобство графика работы учреждения» (6,3 балла из 7 максимальных) объясняется, скорее всего, субъективным мнением опрошенных, так как объекты учреждения посещает большое количество и участников творческих формирований, и посетителей, зрителей. Отсутствует возможность удовлетворить потребности абсолютно всех опрошенных.
- Относительно низкое значение показателя «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения» (6,3 балла из 7 максимальных) объясняется, скорее всего, субъективным мнением опрошенных.

В целом суммарное значение всех показателей является относительно высоким (55,3 балла из 60 максимальных, или 92,2% из 100% максимальных).

1.2. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на www.bus.gov.ru.

Суммарное значение всех показателей соответствует максимальному значению (7 баллов из 7 максимальных), что свидетельствует о высоком уровне открытости и доступности информации об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

1.3. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на официальном сайте учреждения www.artprazdnikk.ru.

Относительно низкое суммарное значение всех показателей (19 баллов из 33 максимальных) объясняется отсутствием ряда возможностей официального сайта учреждения, в том числе отсутствием раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг», ограничений по ассортименту услуг, ограничений по потребителям услуг, предоставления преимущественного права пользования услугами учреждения, виртуальных экскурсий по учреждению, онлайн-консультанта учреждения.

1.4. Рекомендации на основе анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением.

- Персоналу учреждения проявлять доброжелательность и внимание по отношению к посетителям, выражать искреннюю заинтересованность к каждому потребителю услуг.
Срок исполнения – постоянно.
- Поддерживать на таком же уровне открытость и доступность информации об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.
Срок исполнения – постоянно.
- Разместить следующую информацию на официальном сайте учреждения:
 - ✓ «Предоставление преимущественного права пользования услугами»;
 - ✓ «Ограничения по ассортименту услуг»;
 - ✓ «Ограничения по потребителям услуг»;
 - ✓ «Виртуальная экскурсия по учреждению».
 Срок исполнения – в течение 2017 года.
- Рассмотреть возможность наличия следующих сервисов на официальном сайте учреждения:
 - ✓ направления заявки потребителя на игру в боулинг, бильярд и прочие платные услуги в электронном виде (онлайн);
 - ✓ организации интерактивного общения с представителем учреждения (онлайн-консультант учреждения);
 - ✓ размещения на сайте анкеты «Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг» (с возможностью заполнения онлайн).
 Срок исполнения – в течение 2017 года.

2. Анализ деятельности

МБУ «Централизованная библиотечная система»

2.1. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг.

- Относительно низкое значение показателя «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (4,5 балла из 5 максимальных) объясняется, скорее всего, тем, что значительная часть посетителей учреждения – это люди пожилого возраста, которые не всегда являются активными пользователями современных электронных сервисов.

В целом суммарное значение всех показателей является относительно высоким (57,1 балла из 60 максимальных, или 95,2% из 100% максимальных).

2.2. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на www.bus.gov.ru.

Суммарное значение всех показателей соответствует максимальному значению (7 баллов из 7 максимальных), что свидетельствует о высоком уровне открытости и доступности информации об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2.3. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на официальном сайте учреждения www.kogalymlib.ru.

Относительно низкое суммарное значение всех показателей (19,5 баллов из 33 максимальных) объясняется отсутствием ряда возможностей официального сайта учреждения, в том числе отсутствием раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг», ограничений по ассортименту услуг, ограничений по потребителям услуг,

предоставления преимущественного права пользования услугами учреждения, онлайн-консультанта учреждения.

2.4.Рекомендации на основе анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением.

- Продолжить проведение уроков по обучению населения города Когалыма, в том числе представителей старшего поколения, основам компьютерной грамотности.
Срок исполнения – постоянно.
- Разместить следующую информацию на официальном сайте учреждения:
 - ✓ структура учреждения (с указанием структурных подразделений/отделов);
 - ✓ «Предоставление преимущественного права пользования услугами»;
 - ✓ «Ограничения по ассортименту услуг»;
 - ✓ «Ограничения по потребителям услуг».Срок исполнения – в течение 2017 года.
- Структурировать и актуализировать информацию на сайте учреждения. В информации «Об учреждении» большой объем информации в исторической справке затрудняет ознакомление посетителя сайта с общей информацией (руководитель учреждения, адрес, контакты и пр.).
Срок исполнения – в течение 2017 года.
- Рассмотреть возможность наличия следующих сервисов на официальном сайте учреждения:
 - ✓ организации интерактивного общения с представителем учреждения (онлайн-консультант учреждения);
 - ✓ размещения на сайте анкеты «Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг» (с возможностью заполнения онлайн).Срок исполнения – в течение 2017 года.

3.Анализ деятельности МБУ «Музейно-выставочный центр»

3.1.Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе изучения мнения получателей услуг.

- Относительно низкое значение показателя «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях. Виртуальные экскурсии по музею» (4,2 балла из 5 максимальных) объясняется, скорее всего, использованием недостаточного объёма средств распространения информации о запланированных мероприятиях музея.
- Относительно низкое значение показателя «Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» (6,5 балла из 8 максимальных) объясняется, скорее всего, субъективным мнением опрошенных об отсутствии дополнительных услуг, в частности, мест общественного питания.
- Относительно низкое значение показателя «Транспортная и пешая доступность» (3,7 балла из 5 максимальных), скорее всего, обусловлено именно пешей доступностью здания учреждения, расположенного в относительной удалённости от центра города Когалыма; речь о транспортной доступности, по-видимому, в данном случае не идёт, так как выраженной проблемы, чтобы добраться до учреждения на транспорте нет; имеется достаточное количество парковочных мест.
- Относительно низкое значение показателя «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» (3,6 балла из 5 максимальных), скорее всего, обусловлено субъективными ощущениями опрошенных от пользования электронными сервисами (официальный сайт учреждения, электронный информационный киоск).

В целом суммарное значение всех показателей незначительно ниже относительно суммарного значения двух других учреждений культуры города Когалыма (52,3 балла из 60 максимальных, или 87,2% из 100% максимальных).

3.2. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на www.bus.gov.ru.

Суммарное значение всех показателей соответствует максимальному значению (7 баллов из 7 максимальных), что свидетельствует о высоком уровне открытости и доступности информации об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

3.3. Анализ результатов независимой оценки качества оказания услуг с учётом показателей, формируемых на основе анализа информации на официальном сайте учреждения www.museumkogalym.ru.

Относительно низкое суммарное значение всех показателей (19 баллов из 33 максимальных) объясняется отсутствием ряда возможностей официального сайта учреждения, в том числе отсутствием раздела «Независимая оценка качества предоставления услуг», ограничений по ассортименту услуг, ограничений по потребителям услуг, предоставления преимущественного права пользования услугами учреждения, онлайн-консультанта учреждения.

3.4. Рекомендации на основе анализа результатов независимой оценки качества оказания услуг учреждением.

- Предусмотреть новые, ранее не используемые варианты распространения информации о запланированных мероприятиях музея.
Срок исполнения – постоянно.
- Продолжить использование уже имеющихся дополнительных услуг (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид), и, при наличии возможности, внедрять новые дополнительные услуги.
Срок исполнения – постоянно.
- Оказывать консультационную помощь посетителям учреждения по вопросу пользования электронными сервисами и, возможно, разработать соответствующие памятки для распространения среди посетителей.
Срок исполнения – постоянно.
- Разместить следующую информацию на официальном сайте учреждения:
 - ✓ структура учреждения (с указанием структурных подразделений/отделов);
 - ✓ «Предоставление преимущественного права пользования услугами»;
 - ✓ «Ограничения по ассортименту услуг»;
 - ✓ «Ограничения по потребителям услуг».Срок исполнения – в течение 2017 года.
- Актуализировать информацию об услугах учреждения.
Срок исполнения – в течение 1 квартала 2017 года.
- Рассмотреть возможность наличия следующих сервисов на официальном сайте учреждения:
 - ✓ организации интерактивного общения с представителем учреждения (онлайн-консультант учреждения);
 - ✓ размещения на сайте анкеты «Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг» (с возможностью заполнения онлайн).Срок исполнения – в течение 2017 года.