

**Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»**

АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК
по результатам проведения независимого исследования
«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска»

Норильск 2016

Содержание

1. Методологический раздел	3
2. Методический раздел	4
3. Анализ актов в разрезе учреждений культуры	15
4. Итоговый рейтинг культурно-досуговых учреждений г. Норильска.....	162

1. Методологический раздел

Цель: организация и проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска (далее – Учреждений), в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Задачи исследования:

1. Разработка механизма оценки качества услуг Учреждений;
2. Составление рейтинга муниципальных учреждений по типам на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;
3. Определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
4. Разработка методики измерения уровня удовлетворенности оказанием услуг учреждений культуры, как с точки зрения реализации формализованных процессов, так и в части касающейся художественного продукта.

Объект исследования: учреждения культуры, подведомственные Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска.

Перечень Учреждений для исследования:

№ п/п	Наименование учреждения
1	МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"
2	МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"
3	МБУК "Городской центр культуры"
4	МБУ "Кинокомплекс "Родина"

Предмет исследования: качество работы Учреждений.

2. Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Методы сбора информации:

1) Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры. Тип опроса: анкетирование.

Обоснование выборки

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек – в библиотеках, посетители медицинских учреждений - в больницах, поликлиниках, посетители театров – в театрах и т.д. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы Учреждений.

Для обеспечения репрезентативности результатов опроса, при составлении анкеты учитывались следующие факторы:

1) *Принцип проведения опроса:*

- Анонимность.

2) *Социальное положение:*

- Учащийся, студент
- Пенсионер
- Домохозяйка
- Безработный
- Работаю по найму в частной организации
- Работаю в государственном/муниципальном учреждении
- Предприниматель
- Член/руководитель общественной организации.

3) *Гендерный признак:*

- Мужчина
- Женщина.

Квоты анкетного опроса в расчете на все учреждения культуры

Доля выборки	1000
---------------------	-------------

Индикаторы измерения

Индикатор	Шкалы (в баллах)
Информирование о предстоящих представлениях и постановках	Мин. 0 Макс.7
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Мин. 0 Макс.5
Транспортная и пешая доступность организации культуры	Мин. 0 Макс.5

Удобство использования электронных сервисов, предоставляемых учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Мин. 0 Макс.5
Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров, афиш)	Мин. 0 Макс.9
Удобство графика работы организации культуры	Мин. 0 Макс.7
Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Мин. 0 Макс.7
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	Мин. 0 Макс.7
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Мин. 0 Макс.5

Бланк опроса представлен разделен по типам учреждений.

Методика работы с бланком опроса Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту. Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их к принятию участия в опросе. Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку. Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов. Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

Методика расчета показателей:

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах.

Независимая оценка качества оказания услуг *i*-ой организацией культуры

(N_i) , определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации для i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры.

2) Контент-анализ интернет сайтов

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в г. Норильске.

Перечень сайтов, участвующих в контент-анализе:

1. www.bus.gov.ru.

Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей) Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

Индикатор «Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» оценивается посредством анализа размещенной информации на сайте www.bus.gov.ru.

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры ($N_i^{\text{откр-сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр-сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов: Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях $www.bus.gov.ru$ ($N_i^{откр_ГМУ}$) определяется по формуле:

$$N_i^{откр_ГМУ} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} – степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$.

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте $www.bus.gov.ru$ и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры ($N_i^{удовл}$), определяется по формуле:

$$N_i^{удовл} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i -ой организацией культуры;

j - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры;

m_{ijp} - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры, сформированная p -ым получателем услуг по j -ому критерию.

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры.

Пункт приказа N 2515	Наименование показателя	N	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1
1.2.	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
2.2.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5
		19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.3.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

	сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
		28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1
2.7.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие	29	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

	электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1
4.2.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1
5.2.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1
		39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
	41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
	42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
	43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1

Индикаторы измерения

Индикаторы	Шкалы
Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов
Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов
Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов

Составление рейтинга организаций культуры:

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 10 баллов (максимальный балл различен для каждого показателя и может составлять 5, 6, 7, 9 и 10 баллов). При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры. Итого будет получено шестнадцать суммарных баллов по каждому индикатору. Итого будет получено девять итоговых баллов.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

График проведения независимого исследования

№	Название этапа	Срок реализации
1	Разработка методической программы исследования	Ноябрь 2016
2	Разработка инструментария исследования	Ноябрь 2016
3	Проведение анкетирования (полевого исследования) населения	Ноябрь 2016
4	Контент-анализ интернет сайтов учреждений культуры и официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru	Декабрь 2016
5	Ввод и анализ полученных в ходе опроса данных	Декабрь 2016
6	Подготовка и представление информационно-аналитического отчета	Декабрь 2016

3. Анализ актов в разрезе учреждений культуры

1) МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска» в период с ноября по декабрь 2016 проводилась оценка качества работы МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого".

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №28305 и №15056, и осуществлялось по трем основным направлениям:

1) Изучение официального сайта Учреждения культуры на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической

возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты),

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе.

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
		МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Макс. значение 40 балла	17,5

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе.

Итоговая оценка 7 баллов.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	
Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	7	

**Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг
Учреждения методом анкетного опроса**

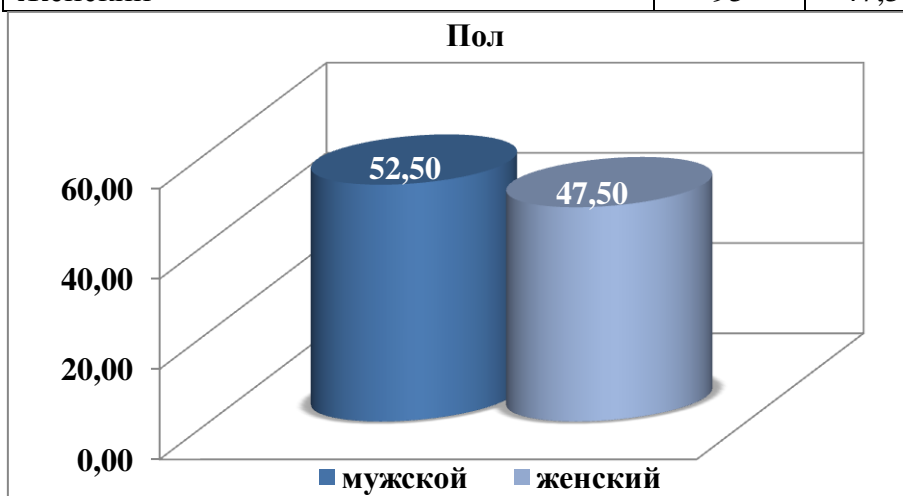
Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого" методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции.

**Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"**

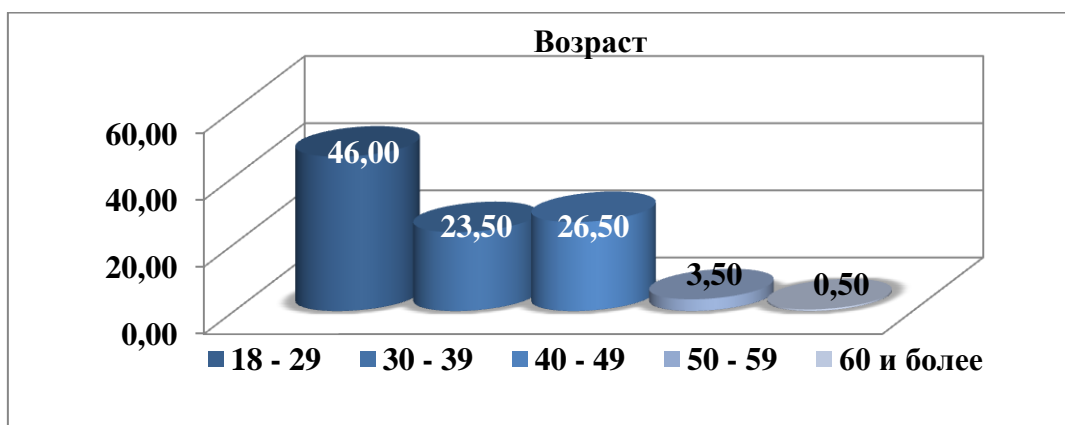
1. Пол
1. Мужской
 2. Женский

Ответ	чел.	%
Мужской	105	52,50
Женский	95	47,50



2. Возраст
1. 18 – 29
 2. 30 – 39
 3. 40 – 49
 4. 50 – 59
 5. 60 и более

Ответ	чел.	%
18 – 29	92	46,00
30 – 39	47	23,50
40 – 49	53	26,50
50 – 59	7	3,50
60 и более	1	0,50



3. Образование

1. Общее
2. Среднее
3. Специальное
4. Высшее (включая неполное высшее)

Ответ	чел.	%
Общее	12	6,00
Среднее	30	15,00
Специальное	51	25,50
Высшее (включая неполное высшее)	105	52,50



4. Сфера занятости

1. Производство
2. Служба
3. Бизнес
4. Наука и образование
5. Здравоохранение
6. Культура
7. СМИ
8. Общественные организации
9. Пенсионер
10. Безработный

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

11. Студент

12. Другое

Ответ	чел.	%
Производство	57	27,14
Служба	8	3,81
Бизнес	13	6,19
Наука и образование	21	10,00
Здравоохранение	15	7,14
Культура	3	1,43
СМИ	7	3,33
Общественные организации	7	3,33
Пенсионер	1	0,48
Безработный	5	2,38
Студент	73	34,76
Другое	0	0,00



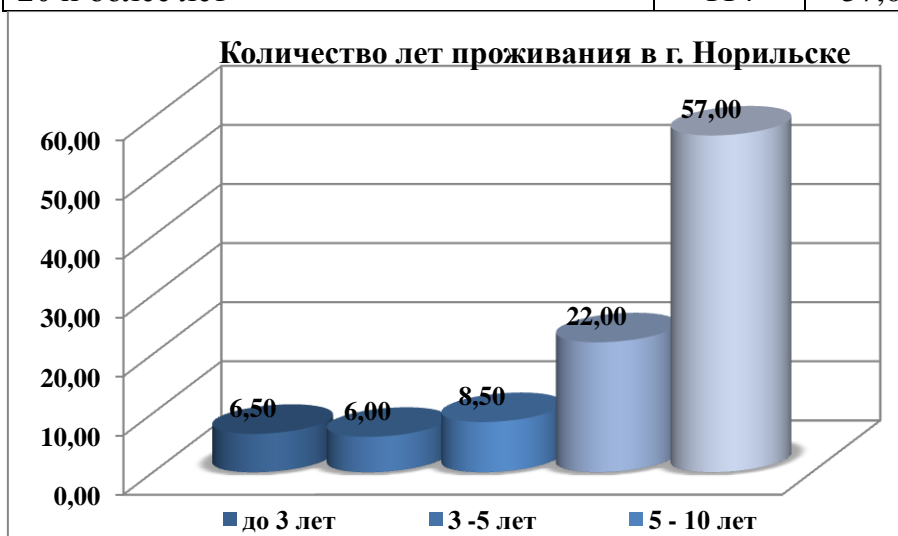
Некоммерческое партнерство

«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

5. Количество лет проживания в г. Норильске
1. до 3 лет
 2. 3 -5 лет
 3. 5 - 10 лет
 4. 10 - 20 лет
 5. 20 и более лет

Ответ	чел.	%
до 3 лет	13	6,50
3 -5 лет	12	6,00
5 - 10 лет	17	8,50
10 - 20 лет	44	22,00
20 и более лет	114	57,00



6. Как часто Вы посещаете культурно-досуговые мероприятия, проводимые Учреждением?
1. Регулярно
 2. Иногда
 3. Никогда

Ответ	чел.	%
Регулярно	36	18,00
Иногда	140	70,00
Никогда	24	12,00



7. Какие мероприятия Вы чаще всего посещаете?

1. концерты/фестивали
2. выступления гастрольных коллективов/солистов
3. театрализованные представления
4. выставки/мастер-классы
5. презентации выставок
6. Спектакли
7. дни открытых дверей
8. Семинары
9. другое, напишите

Ответ	чел.	%
концерты/фестивали	123	17,35
выступления гастрольных коллективов/солистов	95	13,40
театрализованные представления	106	14,95
выставки/мастер-классы	75	10,58
презентации выставок	65	9,17
спектакли	93	13,12
дни открытых дверей	75	10,58
семинары	75	10,58
другое, напишите	2	0,28



8. Каких мероприятий, на Ваш взгляд, проводится недостаточно?
1. мероприятия для детской аудитории
 2. мероприятия для пожилых людей
 3. концерты
 4. выставки/мастер-классы
 5. выступления гастрольных коллективов/солистов
 6. другое, напишите

Ответ	чел.	%
мероприятия для детской аудитории	59	29,50
мероприятия для пожилых людей	51	25,50
Концерты	77	38,50
выставки/мастер-классы	60	30,00
выступления гастрольных коллективов/солистов	79	39,50
другое, напишите	2	1,00



9. Устраивают ли Вас условия, качество проводимых мероприятий?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	105	52,50
Нет	52	26,00
Затрудняюсь ответить	43	21,50



10. Из каких источников Вы в основном получаете информацию о культурно-досуговых мероприятиях и клубных формированиях Учреждения?

1. Печатные издания
2. Телевидение
3. Интернет и локальные городские сети
4. От родственников, знакомых, коллег по работе
5. другое, напишите

Ответ	чел.	%
Печатные издания	38	14,90
Телевидение	61	23,92
Интернет и локальные городские сети	85	33,33
От родственников, знакомых, коллег по работе	60	23,53
другое, напишите	11	4,31



11. Вас устраивает репертуар
дамонстрируемых фильмов в
кинотеатре?

1. Да
2. Нет

Ответ	чел.	%
Да	154	77,00
Нет	46	23,00



12. Почему Вы выбрали для посещения
наше учреждение?

1. Большой выбор фильмов
2. Приемлемые цены
3. Хороший уровень обслуживания
4. Наличие рекламы
5. По совету друзей и знакомых

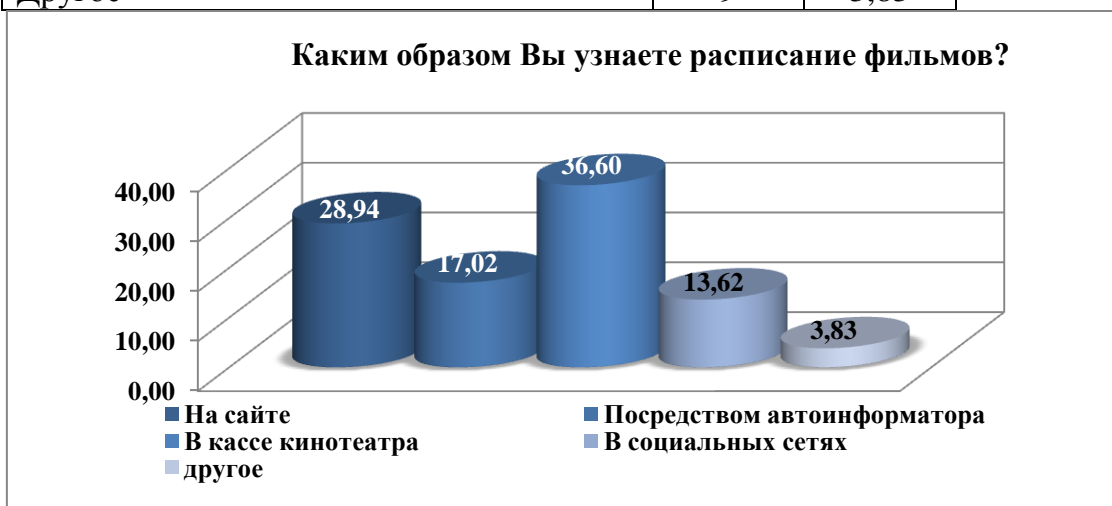
Ответ	чел.	%
Большой выбор фильмов	42	20,59
Приемлемые цены	52	25,49
Хороший уровень обслуживания	39	19,12
Наличие рекламы	15	7,35
По совету друзей и знакомых	56	27,45



13. Каким образом Вы узнаете расписание фильмов?

1. На сайте
2. Посредством автоинформатора
3. В кассе кинотеатра
4. В социальных сетях
5. Другое

Ответ	чел.	%
На сайте	68	28,94
Посредством автоинформатора	40	17,02
В кассе кинотеатра	86	36,60
В социальных сетях	32	13,62
Другое	9	3,83



14. Достаточно ли Вам информации о

1. Да

работе творческих объединений, клубов культурно-досугового учреждения? 2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	101	50,50
Нет	59	29,50
Затрудняюсь ответить	40	20,00



15. В учреждении работают клубные формирования для детей и взрослых хореографической, вокальной, декоративно-прикладной направленностей и клуб любителей кино. Удовлетворяет ли Вас разнообразие творческих групп (кружков по интересам)? 1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Отлично	54	27,00
Хорошо	65	32,50
Удовлетворительно	29	14,50
Неудовлетворительно	16	8,00
Затрудняюсь ответить	36	18,00



16. Устраивает ли Вас качество работы клубных формирований учреждения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	110	55,00
Нет	47	23,50
Затрудняюсь ответить	43	21,50

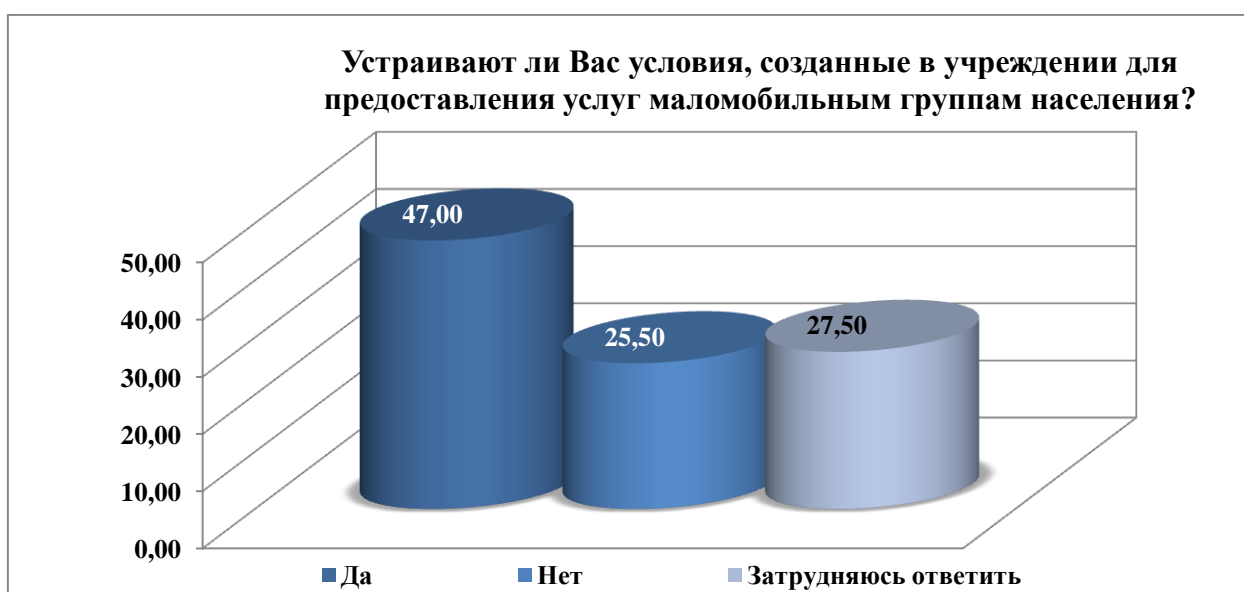


«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

17. Устраивают ли Вас условия,
созданные в учреждении для
предоставления услуг маломобильным
группам населения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

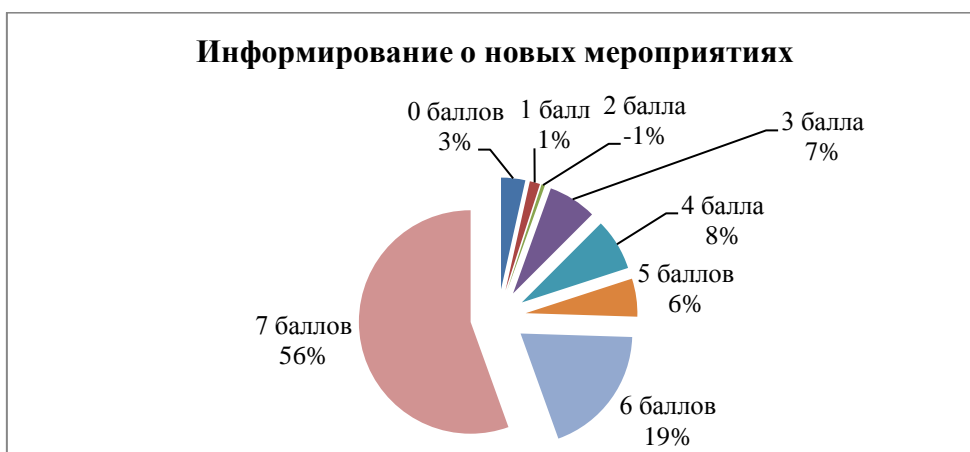
Ответ	чел.	%
Да	94	47,00
Нет	51	25,50
Затрудняюсь ответить	55	27,50



Оцените учреждение по следующим показателям

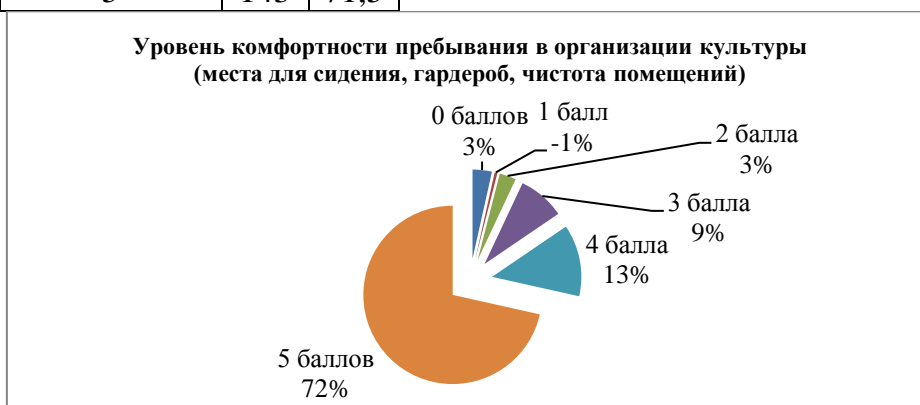
Информирование о новых мероприятиях		от 0 до 7 баллов	5,8
Ответ (баллы)	чел.	%	
0	7	3,5	
1	3	1,5	
2	1	0,5	
3	14	7	
4	15	7,5	
5	11	5,5	
6	38	19	
7	111	55,5	

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»



Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,1
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	7	3,5
1	1	0,5
2	6	3
3	17	8,5
4	26	13
5	143	71,5

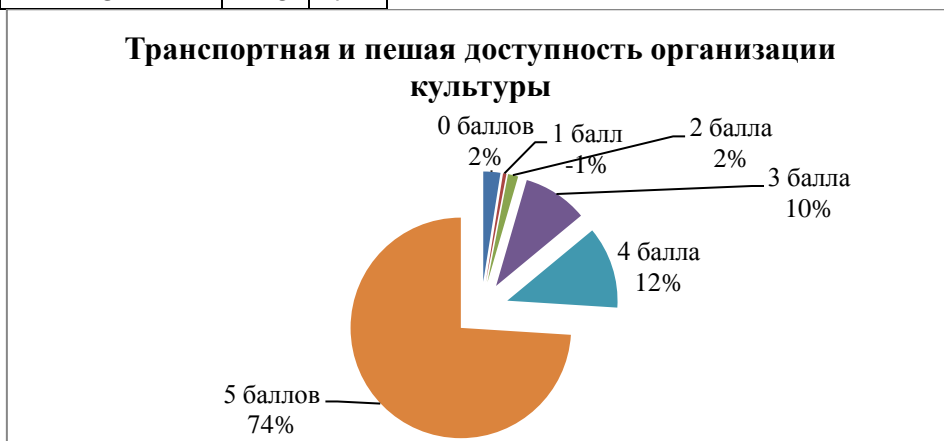


Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,3
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	5	2,5
1	1	0,5

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

2	3	1,5
3	19	9,5
4	24	12
5	148	74



Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,3
--	------------------	-----

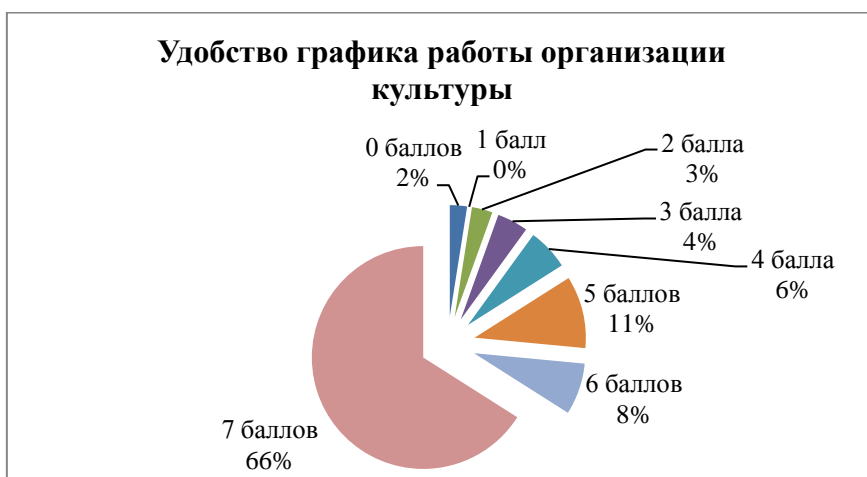
Ответ (баллы)	чел.	%
0	10	5
1	3	1,5
2	9	4,5
3	26	13
4	24	12
5	128	64

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»



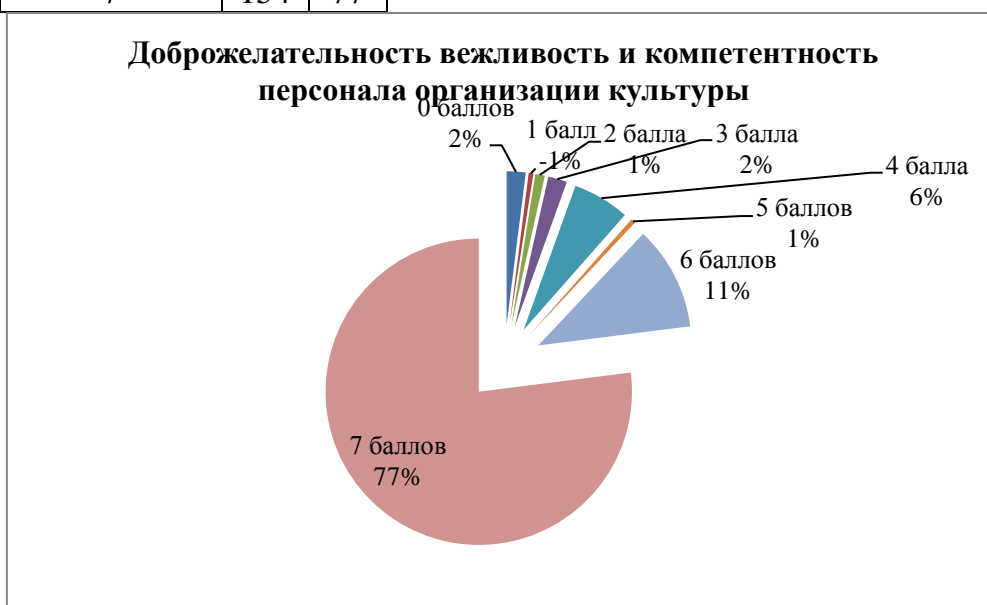
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,0
--	---------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	5	2,5
1	0	0
2	6	3
3	9	4,5
4	12	6
5	21	10,5
6	15	7,5
7	132	66



Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,5
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	4	2
1	1	0,5
2	2	1
3	4	2
4	12	6
5	1	0,5
6	22	11
7	154	77



«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

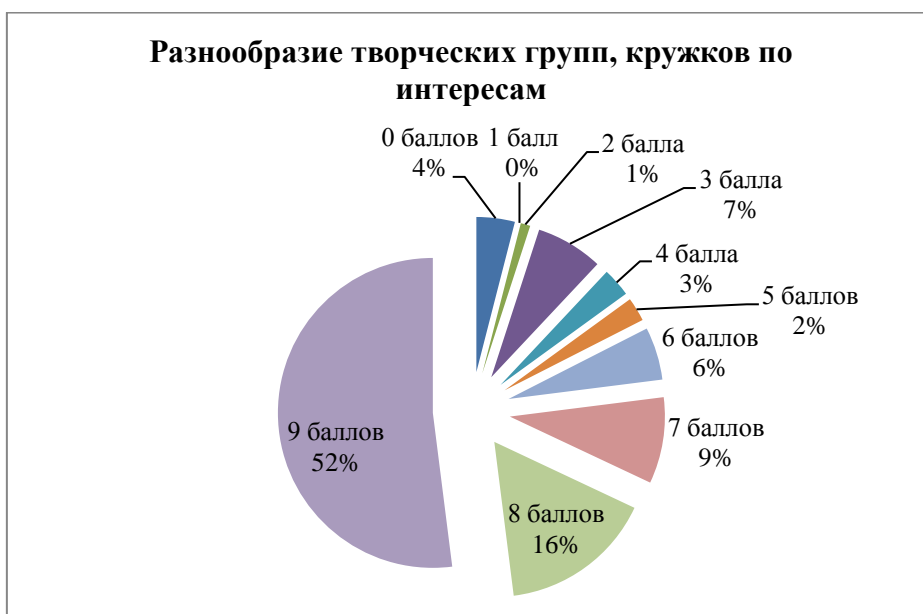
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,5
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	6	3
1	1	0,5
2	2	1
3	14	7
4	24	12
5	153	76,5



Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,2
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	8	4
1	0	0
2	2	1
3	14	7
4	6	3
5	5	2,5
6	11	5,5
7	18	9
8	32	16
9	104	52



Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,0
--	-------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	7	3,5
1	0	0
2	2	1
3	5	2,5
4	5	2,5
5	12	6
6	0	0
7	29	14,5
8	7	3,5
9	12	6
10	121	60,5



Информация об учреждении размещена на сайте www.norilsk-city.ru. Сайт соответствует требованиям. В ходе исследования было выявлено, что наиболее низкие оценки были выставлены респондентами, которые никогда не посещали Учреждение или посещали очень редко. Исходя из этого, отмечаем, что данная оценка не является реальным отражением работы Учреждения.

Оценка: отлично

МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры (макс 19 баллов)	5,80	4,00	2,00	11,80

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Информирование о новых мероприятиях от 0 до 7 баллов</i>	5,80			
<i>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы от 0 до 5 баллов</i>		4,00		
<i>Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры от 0 до 7 баллов</i>			2,00	
<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс 30 баллов)</i>	12,70	9,50		22,20
<i>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения от 0 до 5 баллов</i>		4,50		

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации от 0 до 5 баллов</p>		5,00		
<p>Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения от 0 до 5 баллов</p>		0,00		
<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) от 0 до 5 баллов</p>	4,10			
<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры от 0 до 5 баллов</p>	4,30			
<p>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) от 0 до 5 баллов</p>	4,30			
<p>Время ожидания предоставления услуги (макс 7 баллов)</p>	6,00			6,00

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Удобство графика работы организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,00			
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс 14 баллов)</i>	6,50	2,50		9,00
<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,50			
<i>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации от 0 до 7 баллов</i>		2,50		
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс 30 баллов)</i>	20,70	0,00		20,70
<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом от 0 до 5 баллов</i>	4,50			
<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам от 0 до 9 баллов</i>	7,20			
<i>Качество проведения культурно-массовых мероприятий от 0 до 10 баллов</i>	9,00			
<i>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации от 0 до 6 баллов</i>		0,00		
<i>ИТОГО по всем показателям:</i>	51,70	16,00	2,00	69,70

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

2) МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска» в период с ноября по декабрь 2016 проводилась оценка качества работы МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный".

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №28305 и №15056, и осуществлялось по трем основным направлениям:

1) Изучение официального сайта Учреждения культуры на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты),

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе.

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение,	Фактическое значение, баллы
--	------------------------	-----------------------------

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

	баллы	МБУК "Культурно- досуговый центр "Юбилейный"
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0,5
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Макс. значение 40 балла	28,0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе.

Итоговая оценка 7 баллов.

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	

Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	7	
---	------------------	---	--

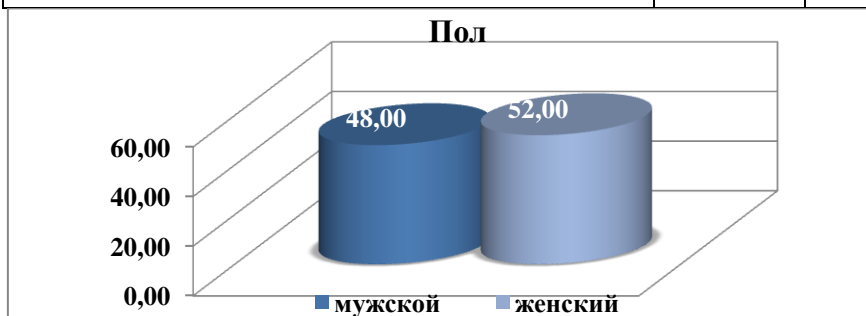
Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный" методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции.

**Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"**

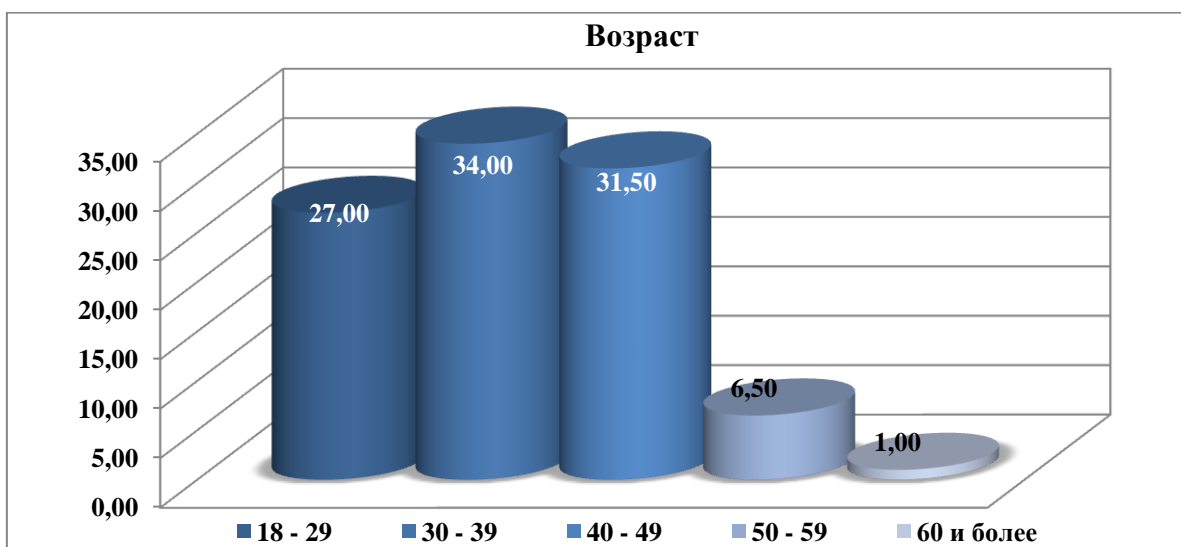
1. Пол
1. Мужской
 2. Женский

Ответ	чел.	%
Мужской	96	48,00
Женский	104	52,00



2. Возраст
1. 18 – 29
 2. 30 – 39
 3. 40 – 49
 4. 50 – 59
 5. 60 и более

Ответ	чел.	%
18 – 29	54	27,00
30 – 39	68	34,00
40 – 49	63	31,50
50 – 59	13	6,50
60 и более	2	1,00



3. Образование

1. Общее
2. Среднее
3. Специальное
4. Высшее (включая неполное высшее)

Ответ	чел.	%
Общее	15	7,50
Среднее	28	14,00
Специальное	79	39,50
Высшее (включая неполное высшее)	78	39,00



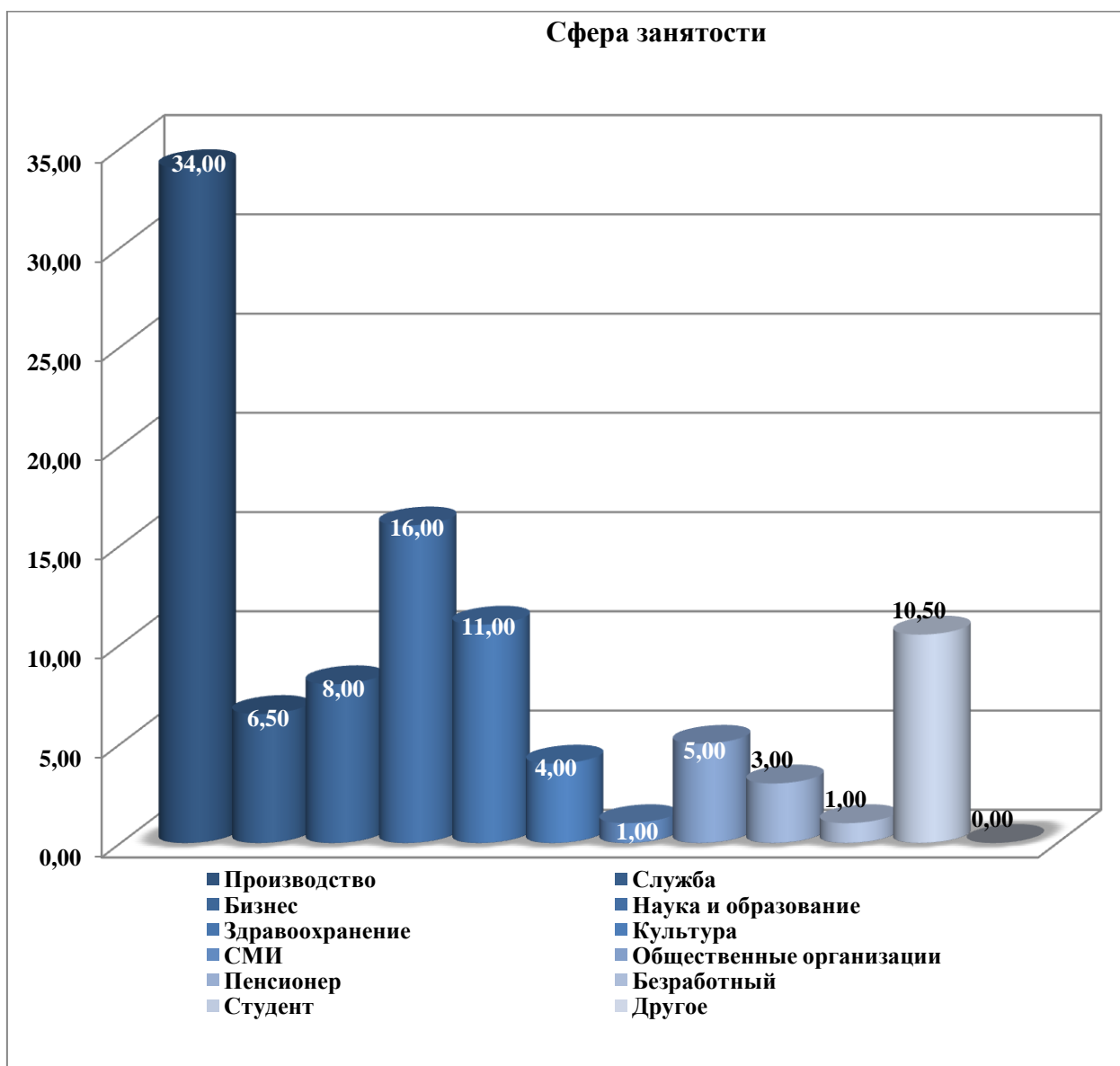
4. Сфера занятости

1. Производство
2. Служба
3. Бизнес
4. Наука и образование
5. Здравоохранение
6. Культура
7. СМИ

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

8. Общественные организации
9. Пенсионер
10. Безработный
11. Студент
12. Другое

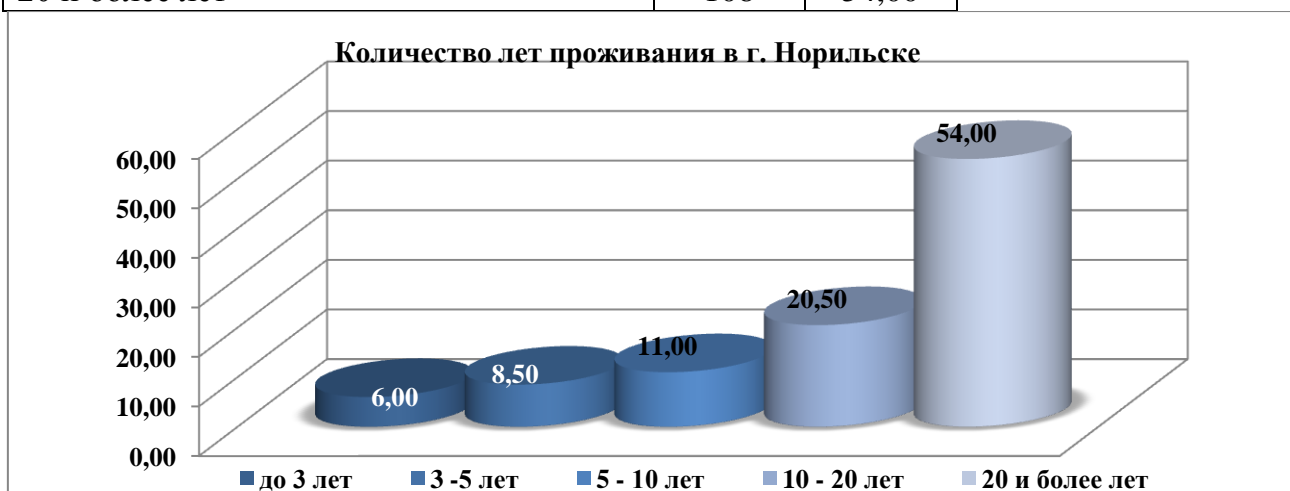
Ответ	чел.	%
Производство	68	34,00
Служба	13	6,50
Бизнес	16	8,00
Наука и образование	32	16,00
Здравоохранение	22	11,00
Культура	8	4,00
СМИ	2	1,00
Общественные организации	10	5,00
Пенсионер	6	3,00
Безработный	2	1,00
Студент	21	10,50
Другое	0	0,00



«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

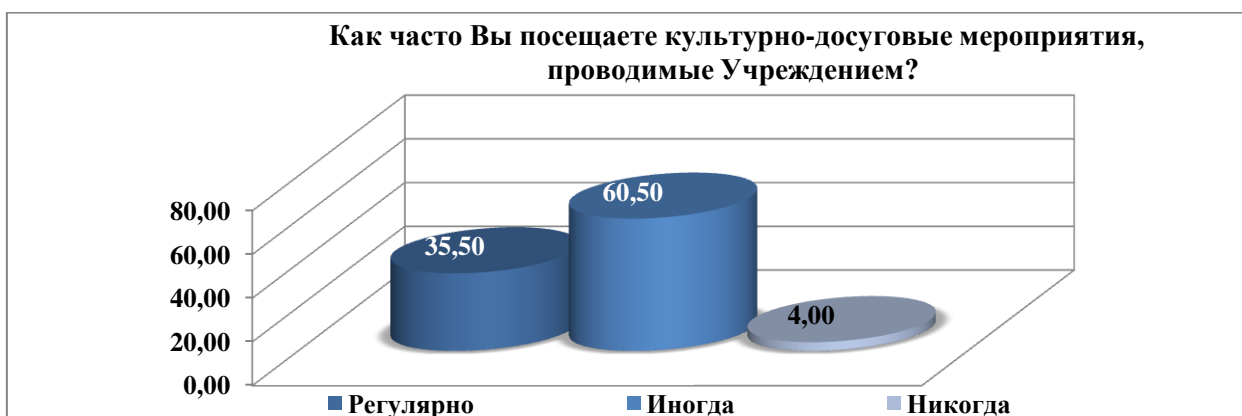
5. Количество лет проживания в г. Норильске
1. до 3 лет
 2. 3 -5 лет
 3. 5 - 10 лет
 4. 10 - 20 лет
 5. 20 и более лет

Ответ	чел.	%
до 3 лет	12	6,00
3 -5 лет	17	8,50
5 - 10 лет	22	11,00
10 - 20 лет	41	20,50
20 и более лет	108	54,00



6. Как часто Вы посещаете культурно-досуговые мероприятия, проводимые Учреждением?
1. Регулярно
 2. Иногда
 3. Никогда

Ответ	чел.	%
Регулярно	71	35,50
Иногда	121	60,50
Никогда	8	4,00



7. Какие мероприятия Вы чаще всего посещаете?

1. концерты/фестивали
2. выступления гастрольных коллективов/солистов
3. театрализованные представления
4. выставки/мастер-классы
5. презентации выставок
6. спектакли
7. дни открытых дверей
8. Семинары
9. другое, напишите

Ответ	чел.	%
концерты/фестивали	144	19,33
выступления гастрольных коллективов/солистов	97	13,02
театрализованные представления	106	14,23
выставки/мастер-классы	86	11,54
презентации выставок	80	10,74
спектакли	91	12,21
дни открытых дверей	72	9,66
семинары	68	9,13
другое, напишите	1	0,13



8. Каких мероприятий, на Ваш взгляд, проводится недостаточно?

1. мероприятия для детской аудитории
2. мероприятия для пожилых людей
3. Концерты
4. выставки/мастер-классы
5. выступления гастрольных коллективов/солистов
6. другое, напишите

Ответ	чел.	%
мероприятия для детской аудитории	59	20,34
мероприятия для пожилых людей	62	21,38
концерты	52	17,93
выставки/мастер-классы	54	18,62
выступления гастрольных коллективов/солистов	62	21,38
другое, напишите	1	0,34



9. Устраивают ли Вас условия, качество проводимых мероприятий?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	140	70,00
Нет	35	17,50
Затрудняюсь ответить	25	12,50



10. Из каких источников Вы в основном получаете информацию о культурно-досуговых мероприятиях и клубных формированиях Учреждения?

1. Печатные издания
2. Телевидение
3. Интернет и локальные городские сети
4. От родственников, знакомых, коллег по работе
5. другое, напишите

Ответ	чел.	%
Печатные издания	29	11,79
Телевидение	35	14,23

Интернет и локальные городские сети	84	34,15
От родственников, знакомых, коллег по работе	84	34,15
другое, напишите	14	5,69



11. Вас устраивает репертуар демонстрируемых фильмов в кинотеатре?

1. Да
2. Нет

Ответ	чел.	%
Да	177	88,50
Нет	23	11,50



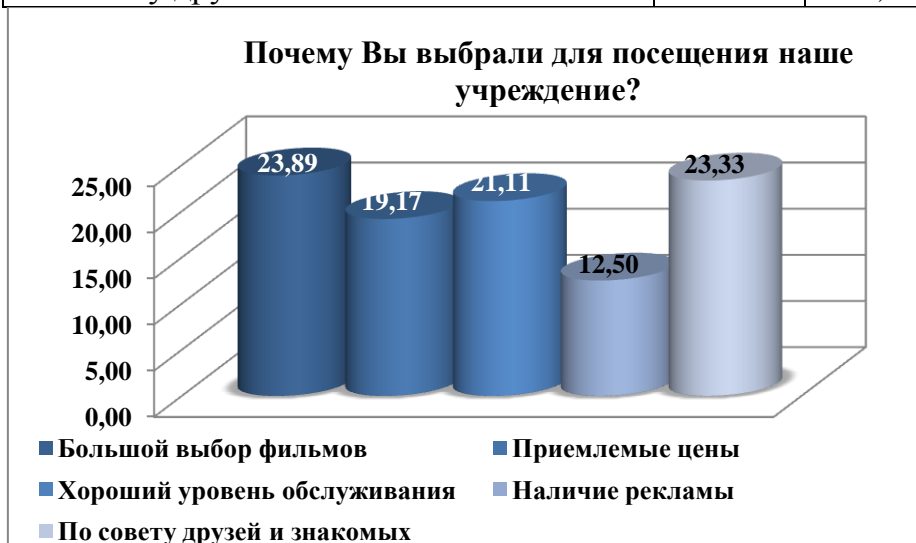
12. Почему Вы выбрали для посещения

1. Большой выбор фильмов

наше учреждение?

2. Приемлемые цены
3. Хороший уровень обслуживания
4. Наличие рекламы
5. По совету друзей и знакомых

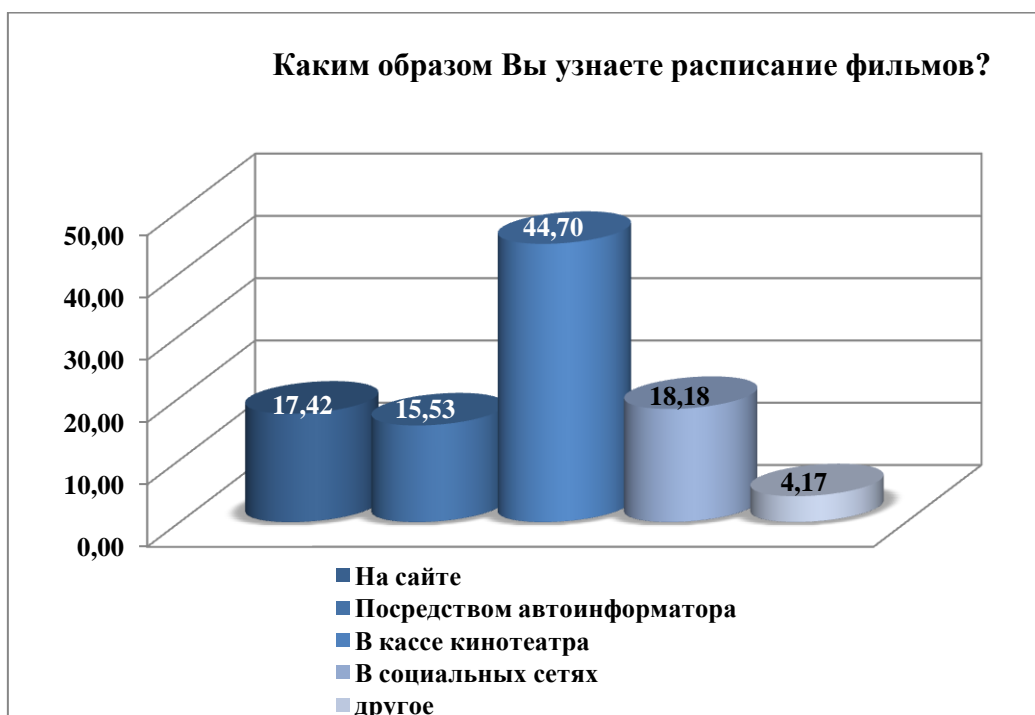
Ответ	чел.	%
Большой выбор фильмов	86	23,89
Приемлемые цены	69	19,17
Хороший уровень обслуживания	76	21,11
Наличие рекламы	45	12,50
По совету друзей и знакомых	84	23,33



13. Каким образом Вы узнаете расписание фильмов?

1. На сайте
2. Посредством автоинформатора
3. В кассе кинотеатра
4. В социальных сетях
5. Другое

Ответ	чел.	%
На сайте	46	17,42
Посредством автоинформатора	41	15,53
В кассе кинотеатра	118	44,70
В социальных сетях	48	18,18
другое	11	4,17



14. Достаточно ли Вам информации о работе творческих объединений, клубов культурно-досугового учреждения?
1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	119	59,50
Нет	41	20,50
Затрудняюсь ответить	40	20,00



15. В учреждении работают клубные формирования для детей и взрослых хореографической, вокальной, декоративно-прикладной направленностей и клуб любителей кино. Удовлетворяет ли Вас разнообразие творческих групп (кружков по интересам)?

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Отлично	89	44,50
Хорошо	49	24,50
Удовлетворительно	21	10,50
Неудовлетворительно	9	4,50
Затрудняюсь ответить	32	16,00



16. Устраивает ли Вас качество работы клубных формирований учреждения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

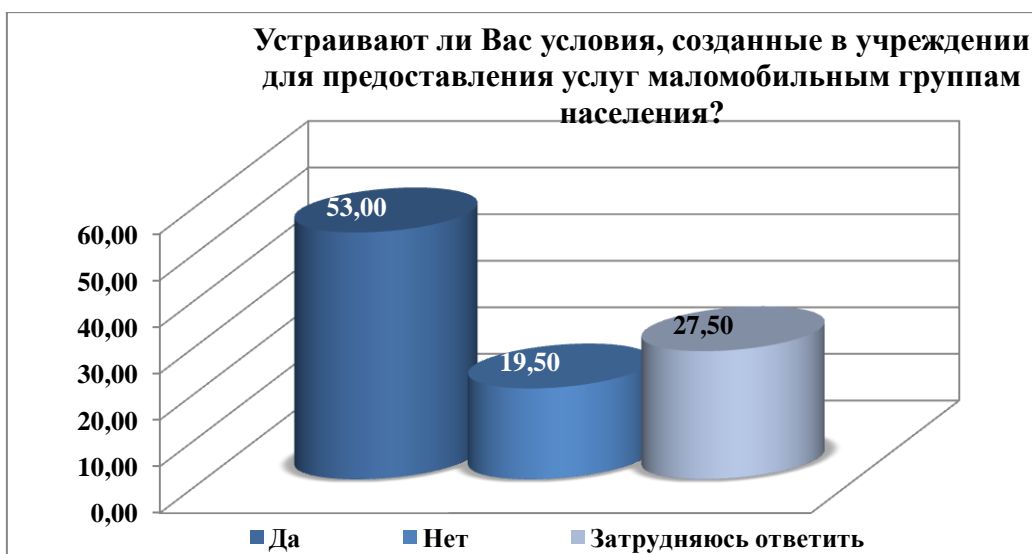
Ответ	чел.	%
Да	121	60,50
Нет	40	20,00
Затрудняюсь ответить	39	19,50



17. Устраивают ли Вас условия, созданные в учреждении для предоставления услуг маломобильным группам населения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	106	53,00
Нет	39	19,50
Затрудняюсь ответить	55	27,50

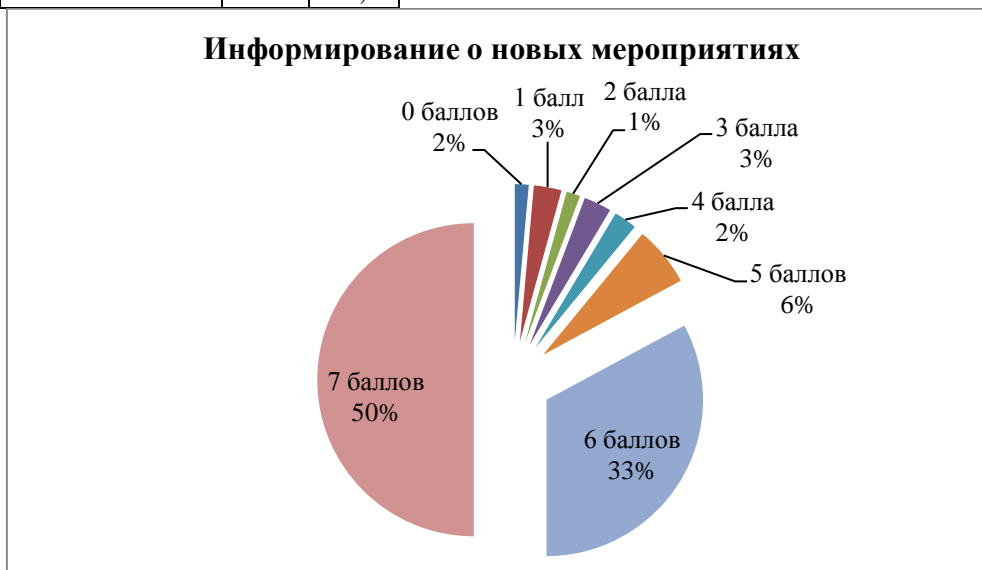


Оцените учреждение по следующим показателям

Информирование о новых мероприятиях		от 0 до 7 баллов	6,3
Ответ (баллы)	чел.	%	

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

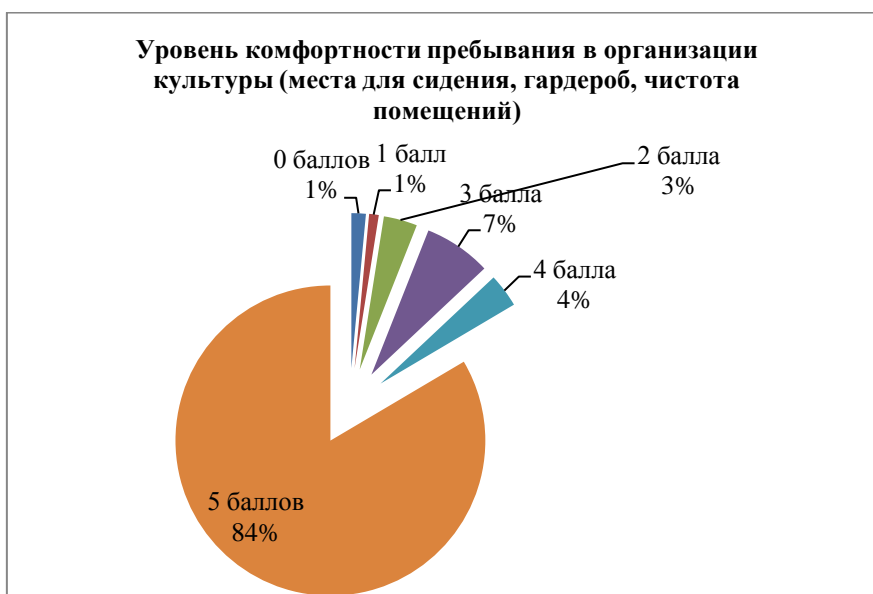
0 баллов	3	1,5
1 балл	6	3
2 балла	3	1,5
3 балла	6	3
4 балла	5	2,5
5 баллов	13	6,5
6 баллов	69	34,5
7 баллов	105	52,5



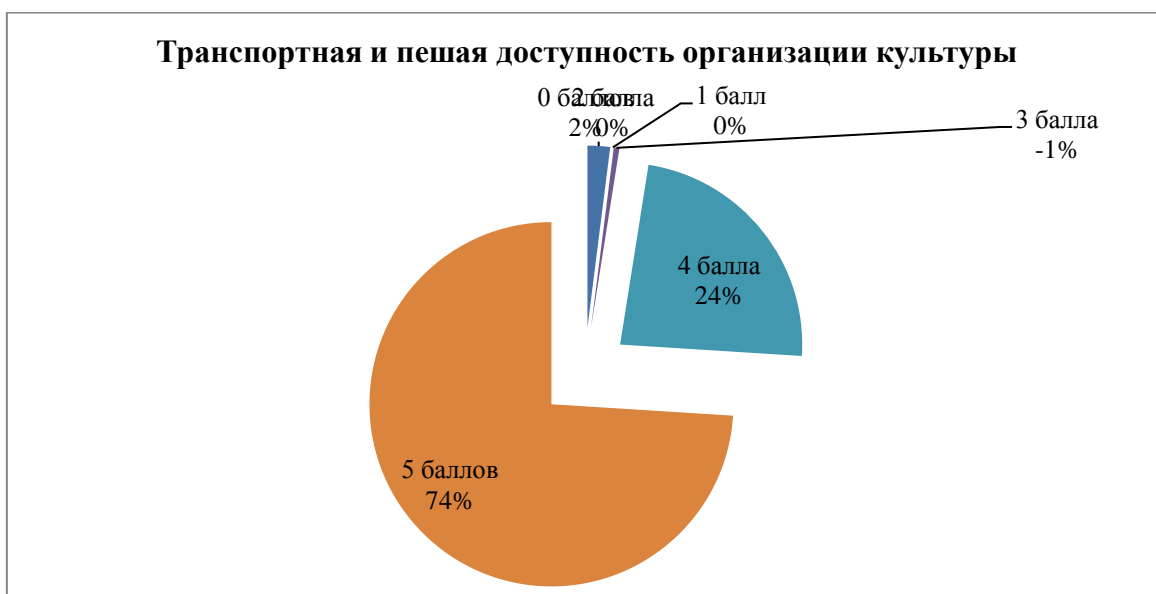
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,8
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	3	1,5
1 балл	2	1
2 балла	7	3,5
3 балла	14	7
4 балла	7	3,5
5 баллов	167	83,5

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»



Транспортная и пешая доступность организации культуры		от 0 до 5 баллов	4,7
Ответ (баллы)	чел.	%	
0 баллов	4	2	
1 балл	0	0	
2 балла	0	0	
3 балла	1	0,5	
4 балла	47	23,5	
5 баллов	148	74	



Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,2
--	------------------	-----

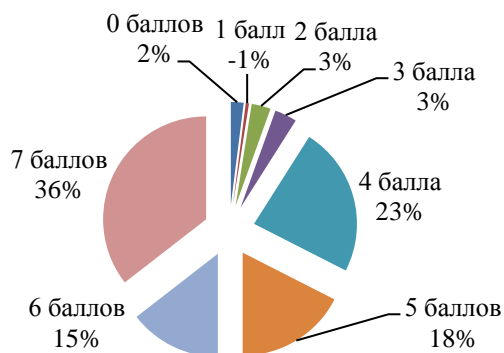
Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	11	5,5
1 балл	4	2
2 балла	6	3
3 балла	24	12
4 балла	26	13
5 баллов	129	64,5



Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,3
--	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	4	2
1 балл	1	0,5
2 балла	6	3
3 балла	7	3,5
4 балла	47	23,5
5 баллов	35	17,5
6 баллов	29	14,5
7 баллов	71	35,5

Удобство графика работы организации культуры

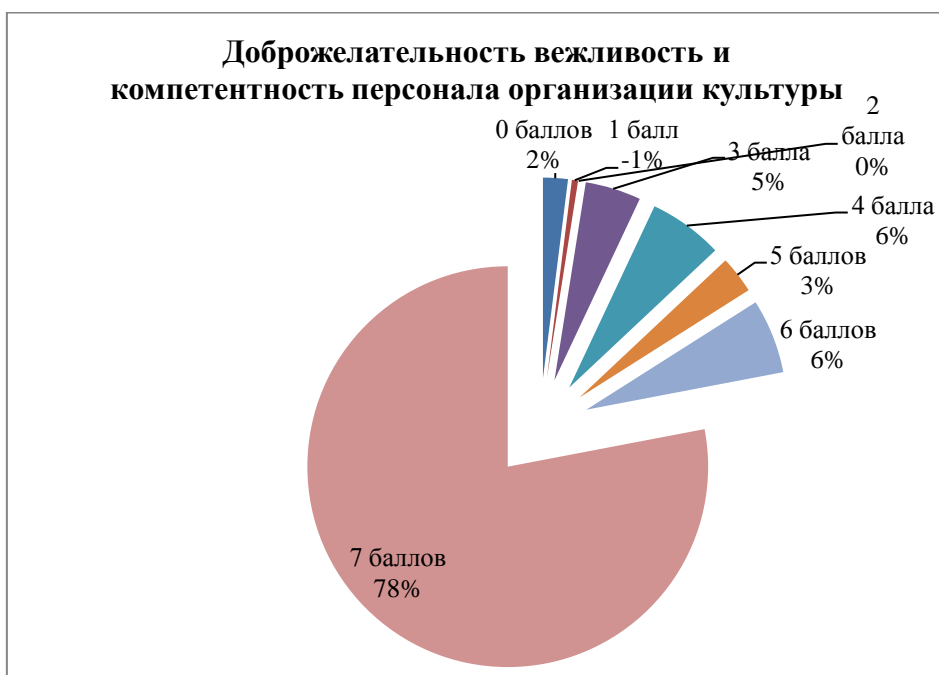


Доброжелательность вежливость и компетентность
персонала организации культуры

от 0 до 7 баллов

6,4

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	4	2
1 балл	1	0,5
2 балла	0	0
3 балла	9	4,5
4 балла	12	6
5 баллов	6	3
6 баллов	12	6
7 баллов	156	78



Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,3
--	------------------	-----

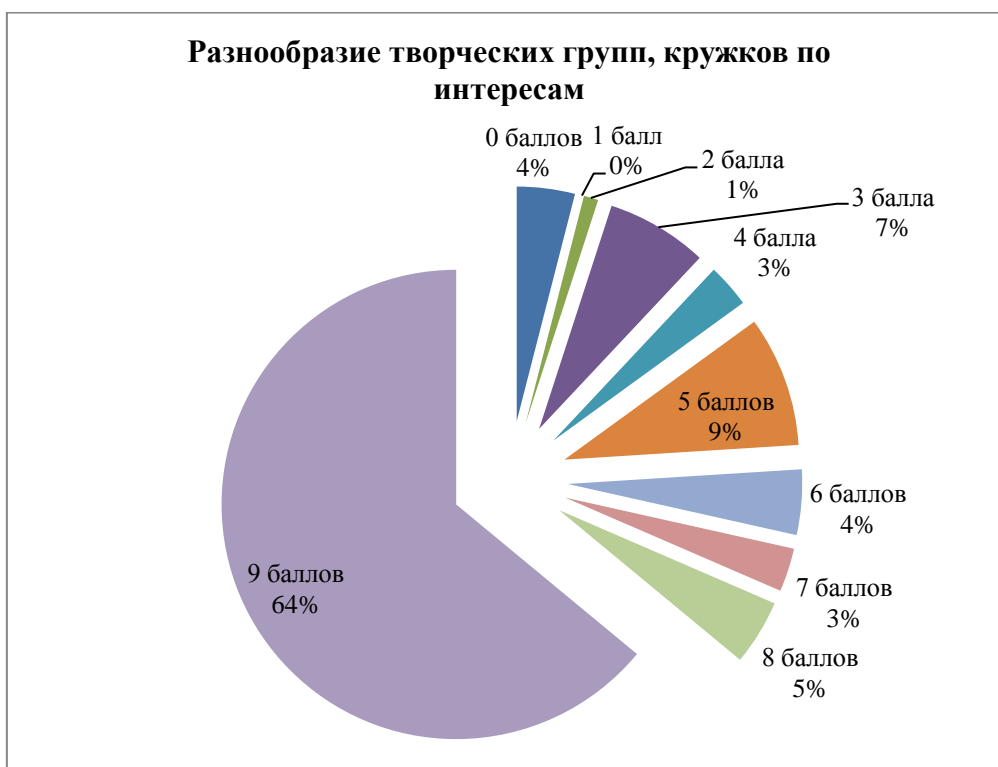
Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	3	1,5
1 балл	3	1,5
2 балла	8	4
3 балла	25	12,5
4 балла	74	37
5 баллов	87	43,5



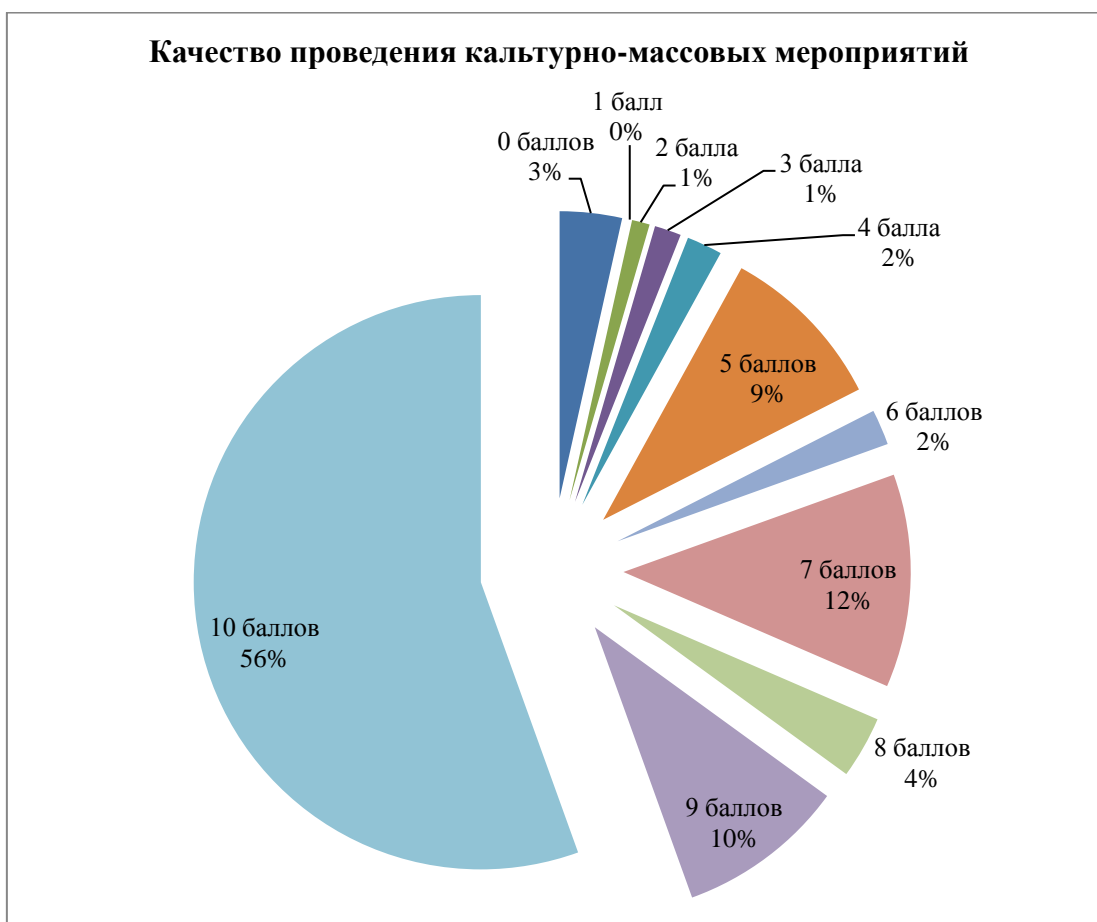
Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

от 0 до 9 баллов 7,2

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	8	4
1 балл	0	0
2 балла	2	1
3 балла	14	7
4 балла	6	3
5 баллов	18	9
6 баллов	9	4,5
7 баллов	6	3
8 баллов	9	4,5
9 баллов	128	64



Качество проведения культурно-массовых мероприятий		от 0 до 10 баллов	8,9
Ответ (баллы)	чел.	%	
0 баллов	7	3,5	
1 балл	0	0	
2 балла	2	1	
3 балла	3	1,5	
4 балла	4	2	
5 баллов	19	9,5	
6 баллов	4	2	
7 баллов	24	12	
8 баллов	7	3,5	
9 баллов	19	9,5	
10 баллов	111	55,5	



Сайт учреждения <http://www.kdcub.ru> соответствует требованиям. В ходе исследования было выявлено, что наиболее низкие оценки были выставлены респондентами, которые никогда не посещали Учреждение или посещали очень редко. Исходя из этого, отмечаем, что данная оценка не является реальным отражением работы Учреждения.

Оценка: отлично

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет- сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры (макс 19 баллов)	6,30	4,00	2,00	12,30
<i>Информирование о новых мероприятиях от 0 до 7 баллов</i>				
<i>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы от 0 до 5 баллов</i>		4,00		
<i>Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры от 0 до 7 баллов</i>			2,00	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс 30 баллов)	13,70	9,50		23,20
<i>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения от 0 до 5 баллов</i>		4,50		

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации от 0 до 5 баллов</p>		5,00		
<p>Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения от 0 до 5 баллов</p>		0,00		
<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) от 0 до 5 баллов</p>	4,80			
<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры от 0 до 5 баллов</p>	4,70			
<p>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) от 0 до 5 баллов</p>	4,20			
<p>Время ожидания предоставления услуги (макс 7 баллов)</p>	5,30			5,30

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Удобство графика работы организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	5,30			
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс 14 баллов)</i>	6,40	4,50		10,90
<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,40			
<i>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации от 0 до 7 баллов</i>		4,50		
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс 30 баллов)</i>	20,40	0,00		20,40
<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом от 0 до 5 баллов</i>	4,30			
<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам от 0 до 9 баллов</i>	7,20			
<i>Качество проведения культурно-массовых мероприятий от 0 до 10 баллов</i>	8,90			
<i>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации от 0 до 6 баллов</i>		0,00		

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>ИТОГО по всем показателям:</i>	<i>52,10</i>	<i>18,00</i>	<i>2,00</i>	<i>72,10</i>
-----------------------------------	--------------	--------------	-------------	--------------

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

МБУК "Городской центр культуры"

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска» в период с ноября по декабрь 2016 проводилась оценка качества работы МБУК "Городской центр культуры".

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №28305 и №15056, и осуществлялось по трем основным направлениям:

1) Изучение официального сайта Учреждения культуры на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты),

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
		МБУК "Городской центр культуры"
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

ИТОГО	Макс. значение 40 балла	18,5
-------	-------------------------------	------

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе.

Итоговая оценка 6 баллов.

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	

Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	
Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	6	

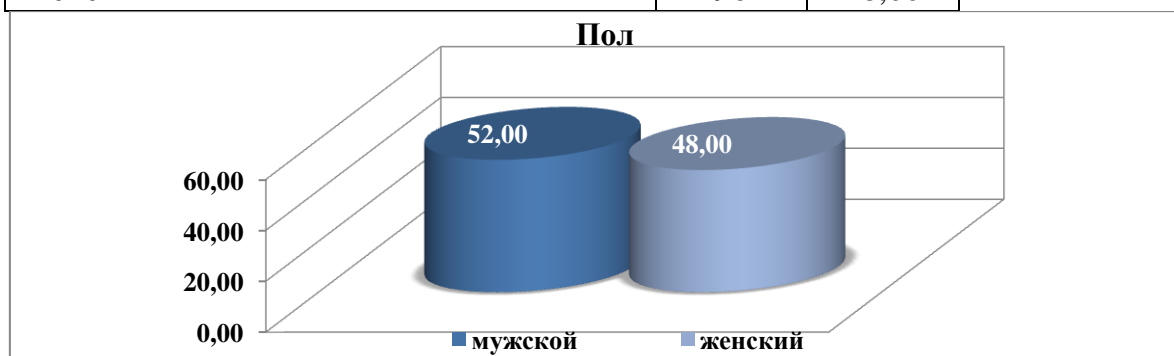
Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МБУК "Городской центр культуры" методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции.

Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУК "Городской центр культуры"

1. Пол
1. Мужской
 2. Женский

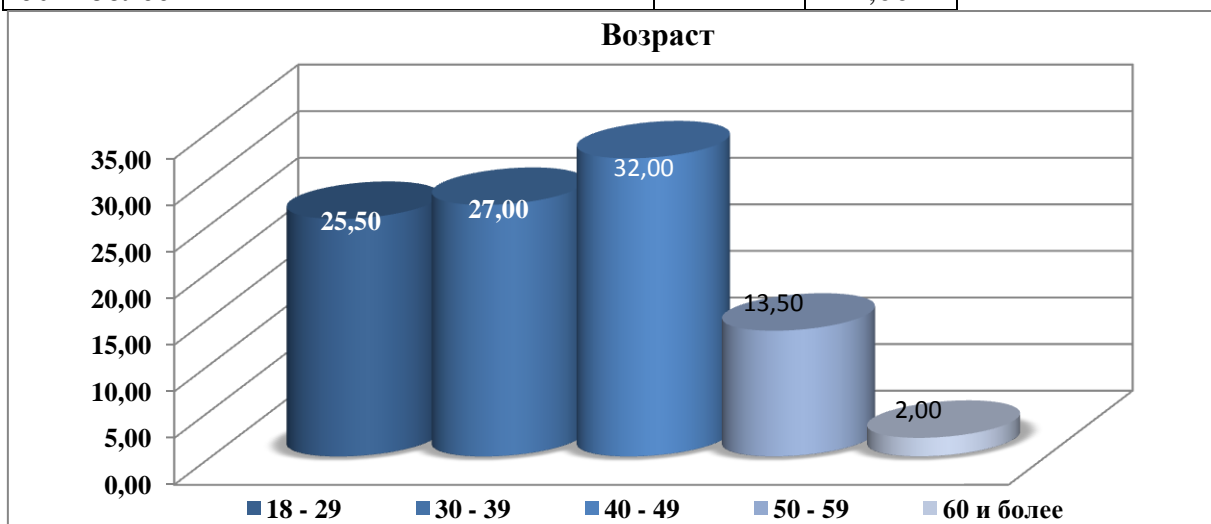
Ответ	чел.	%
Мужской	104	52,00
Женский	96	48,00



2. Возраст
1. 18 – 29
 2. 30 – 39
 3. 40 – 49
 4. 50 – 59

5. 60 и более

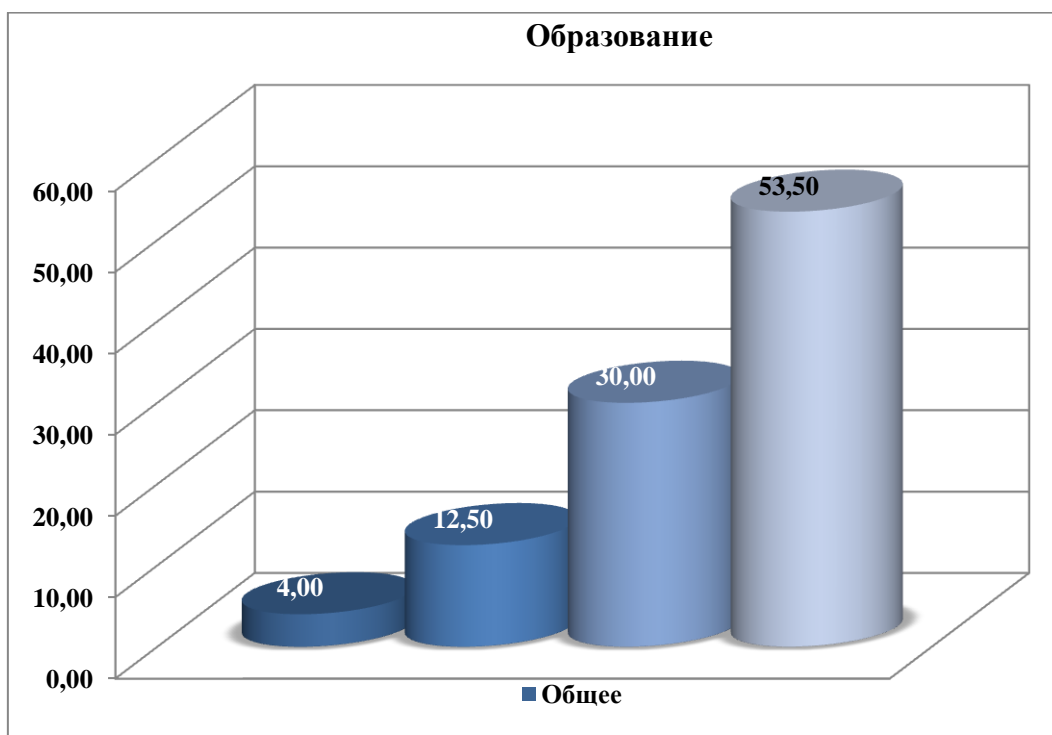
Ответ	чел.	%
18 – 29	51	25,50
30 – 39	54	27,00
40 – 49	64	32,00
50 – 59	27	13,50
60 и более	4	2,00



3. Образование

1. Общее
2. Среднее
3. Специальное
4. Высшее (включая неполное высшее)

Ответ	чел.	%
Общее	8	4,00
Среднее	25	12,50
Специальное	60	30,00
Высшее (включая неполное высшее)	107	53,50



4. Сфера занятости

1. Производство
2. Служба
3. Бизнес
4. Наука и образование
5. здравоохранение
6. Культура
7. СМИ
8. Общественные организации
9. Пенсионер
10. Безработный
11. Студент
12. Другое

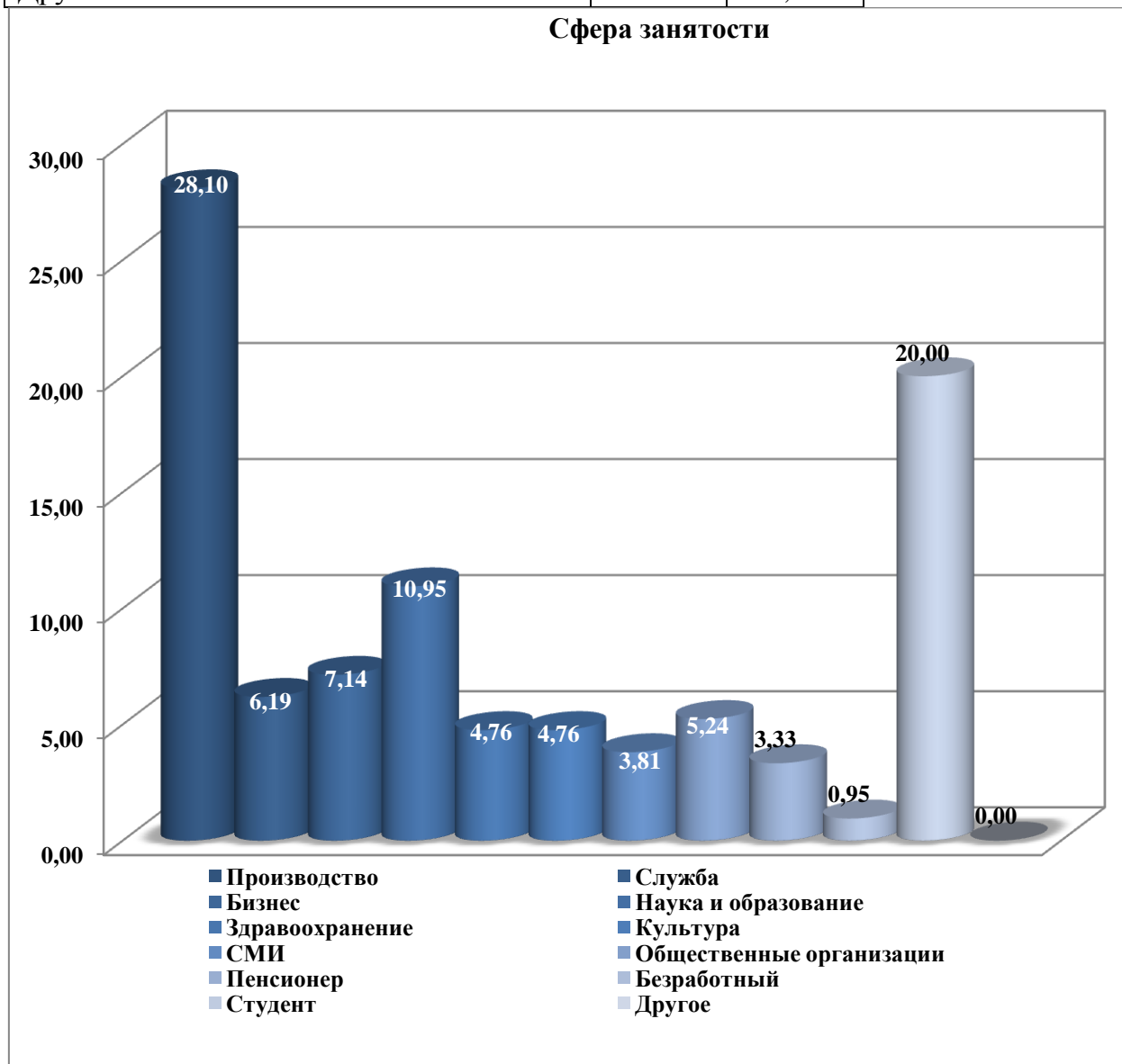
Ответ	чел.	%
Производство	59	28,10
Служба	13	6,19
Бизнес	15	7,14
Наука и образование	23	10,95
Здравоохранение	10	4,76
Культура	10	4,76
СМИ	8	3,81
Общественные организации	11	5,24

Некоммерческое партнерство

«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Пенсионер	7	3,33
Безработный	2	0,95
Студент	42	20,00
Другое	0	0,00

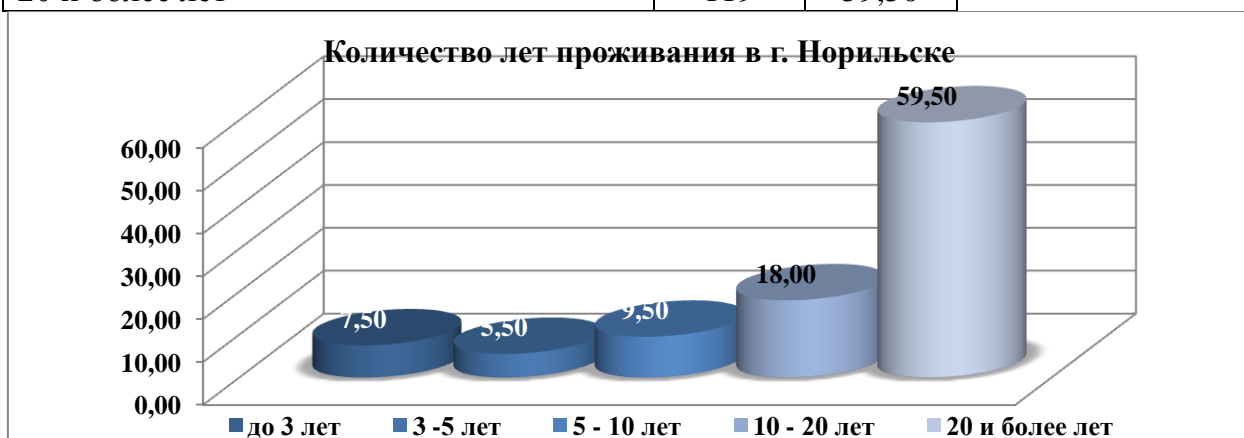


Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

5. Количество лет проживания в г. Норильске
1. до 3 лет
 2. 3 -5 лет
 3. 5 - 10 лет
 4. 10 - 20 лет
 5. 20 и более лет

Ответ	чел.	%
до 3 лет	15	7,50
3 -5 лет	11	5,50
5 - 10 лет	19	9,50
10 - 20 лет	36	18,00
20 и более лет	119	59,50



6. Как часто Вы посещаете культурно-досуговые мероприятия, проводимые Учреждением?
1. Регулярно
 2. Иногда
 3. Никогда

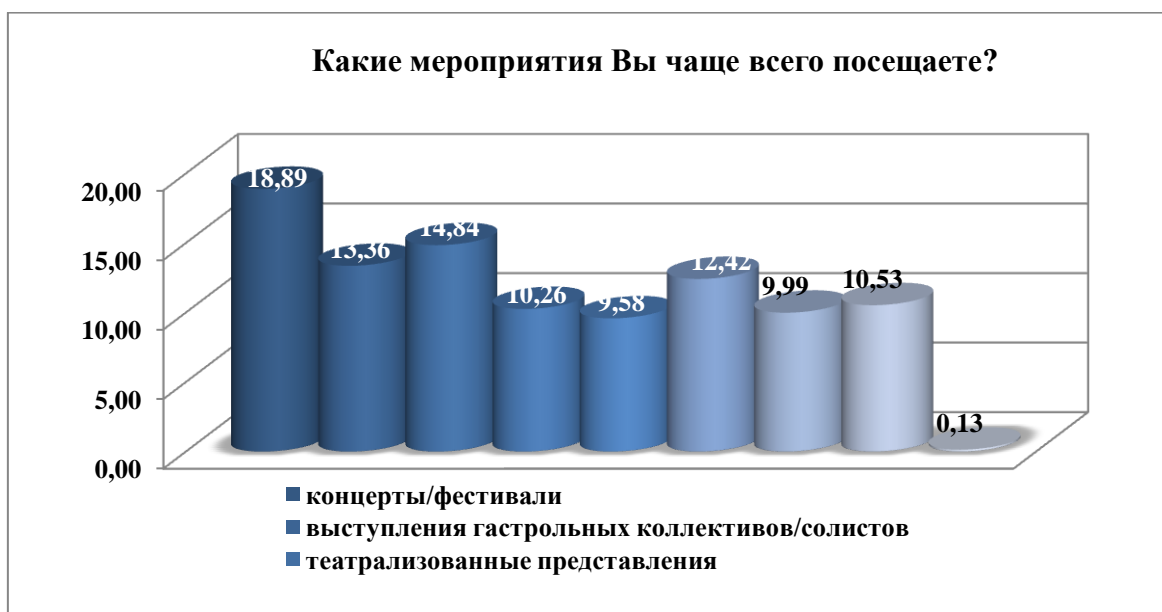
Ответ	чел.	%
Регулярно	58	29,00
Иногда	127	63,50
Никогда	15	7,50



7. Какие мероприятия Вы чаще всего посещаете?

1. концерты/фестивали
2. выступления гастрольных коллективов/солистов
3. театрализованные представления
4. выставки/мастер-классы
5. презентации выставок
6. спектакли
7. дни открытых дверей
8. семинары
9. другое, напишите

Ответ	чел.	%
концерты/фестивали	140	18,89
выступления гастрольных коллективов/солистов	99	13,36
театрализованные представления	110	14,84
выставки/мастер-классы	76	10,26
презентации выставок	71	9,58
Спектакли	92	12,42
дни открытых дверей	74	9,99
Семинары	78	10,53
другое, напишите	1	0,13



8. Каких мероприятий, на Ваш взгляд, проводится недостаточно?

1. мероприятия для детской аудитории
2. мероприятия для пожилых людей
3. Концерты
4. выставки/мастер-классы
5. выступления гастрольных коллективов/солистов
6. другое, напишите

Ответ	чел.	%
мероприятия для детской аудитории	57	17,48
мероприятия для пожилых людей	55	16,87
Концерты	72	22,09
выставки/мастер-классы	52	15,95
выступления гастрольных коллективов/солистов	89	27,30
другое, напишите	1	0,31



9. Устраивают ли Вас условия, качество проводимых мероприятий?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	130	65,00
Нет	43	21,50
Затрудняюсь ответить	27	13,50



10. Из каких источников Вы в основном получаете

1. Печатные издания
2. Телевидение

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

информацию о культурно-
досуговых мероприятиях и
клубных формированиях
Учреждения?

3. Интернет и локальные городские сети
4. От родственников, знакомых, коллег по работе
5. другое, напишите

Ответ	чел.	%
Печатные издания	37	14,18
Телевидение	67	25,67
Интернет и локальные городские сети	87	33,33
От родственников, знакомых, коллег по работе	58	22,22
другое, напишите	12	4,60



11. Достаточно ли Вам информации о работе творческих объединений, клубов культурно-досугового учреждения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	133	66,50
Нет	33	16,50
Затрудняюсь ответить	34	17,00

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»



12. В учреждении работают клубные формирования для детей и взрослых хореографической, вокальной, декоративно-прикладной, театральной направленностей и фото клуб. Удовлетворяет ли Вас разнообразие творческих групп (кружков по интересам)?

1. Отлично
2. Хорошо
3. Удовлетворительно
4. Неудовлетворительно
5. Затрудняюсь ответить

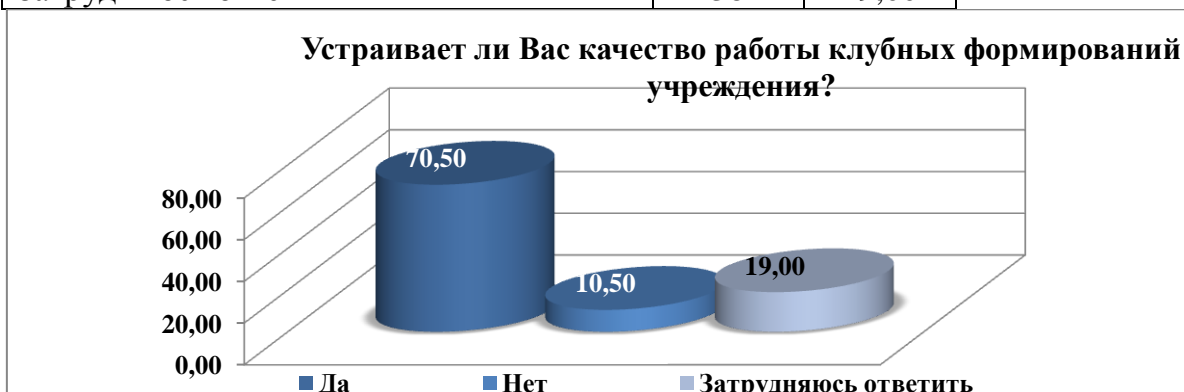
Ответ	чел.	%
Отлично	79	39,50
Хорошо	57	28,50
Удовлетворительно	19	9,50
Неудовлетворительно	11	5,50
Затрудняюсь ответить	34	17,00



13. Устраивает ли Вас качество работы клубных формирований учреждения?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	141	70,50
Нет	21	10,50
Затрудняюсь ответить	38	19,00



14. Устраивают ли Вас условия, созданные в учреждении для предоставления услуг маломобильным группам населения?
1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить

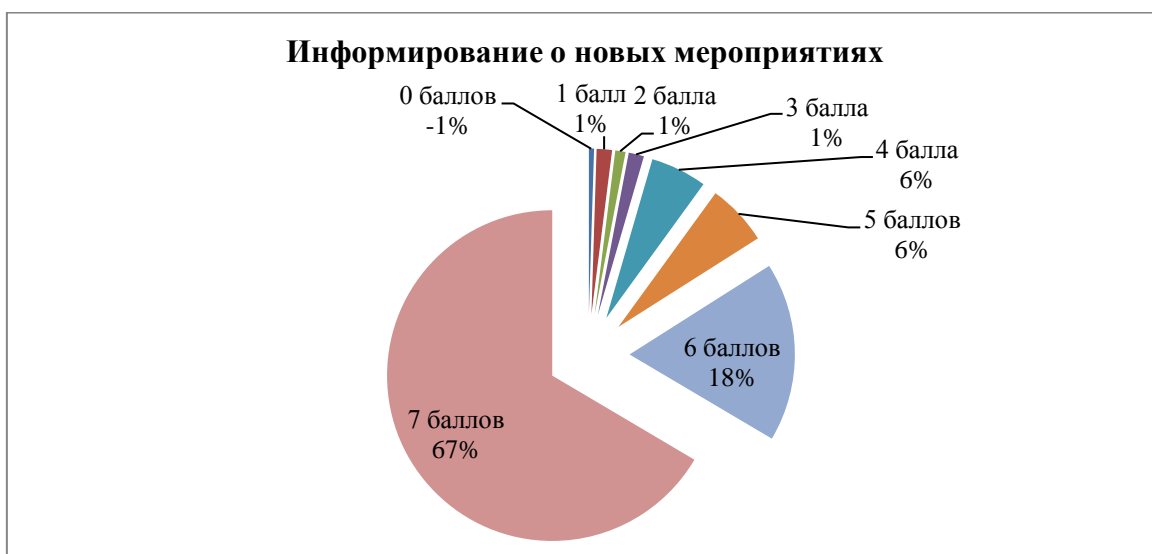
Ответ	чел.	%
Да	102	51,00
Нет	42	21,00
Затрудняюсь ответить	56	28,00



Оцените учреждение по следующим показателям

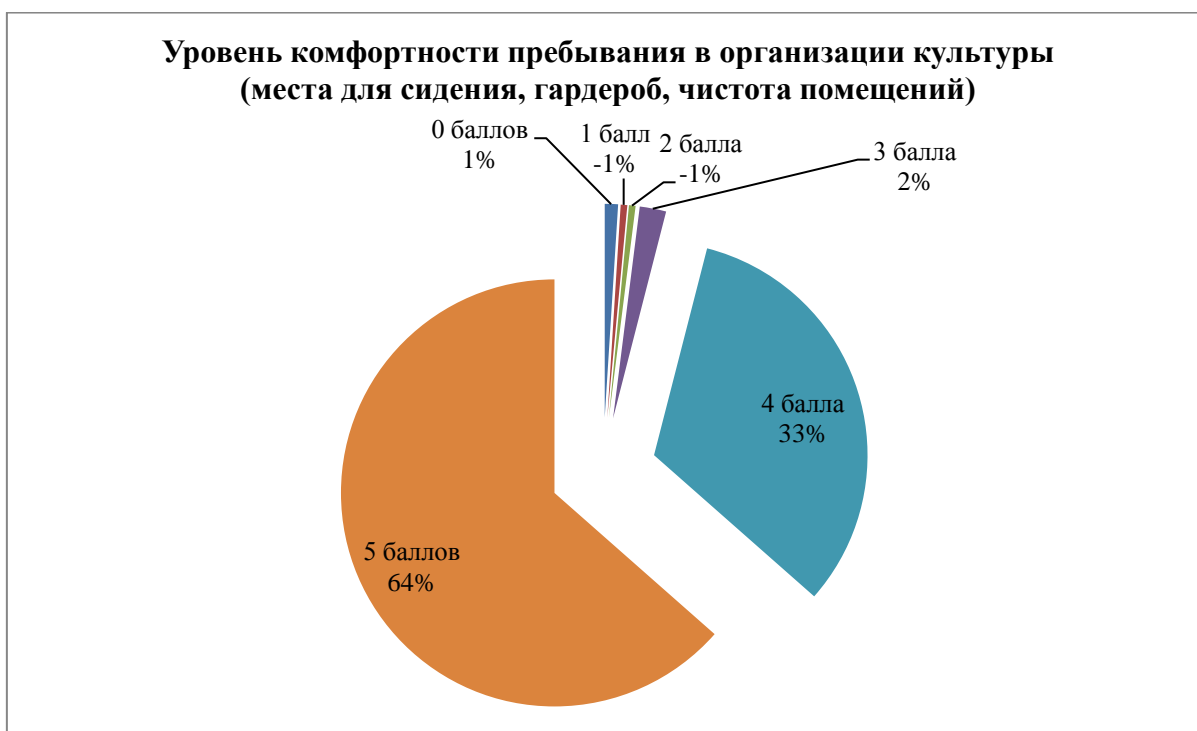
Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,3
-------------------------------------	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	1	0,5
1	3	1,5
2	2	1
3	3	1,5
4	11	5,5
5	12	6
6	35	17,5
7	133	66,5



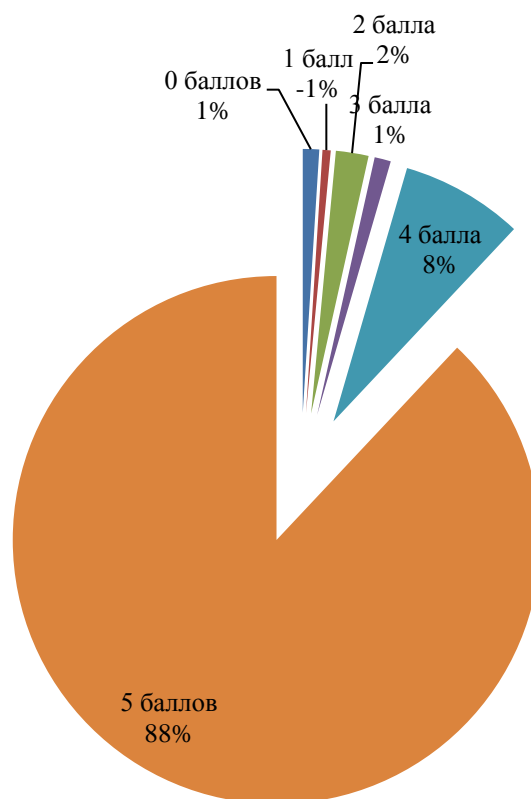
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,6
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	2	1
1	1	0,5
2	1	0,5
3	4	2
4	65	32,5
5	127	63,5



Транспортная и пешая доступность организации культуры		от 0 до 5 баллов	4,8
Ответ (баллы)	чел.	%	
0	2	1	
1	1	0,5	
2	4	2	
3	2	1	
4	15	7,5	
5	176	88	

Транспортная и пешая доступность организации культуры



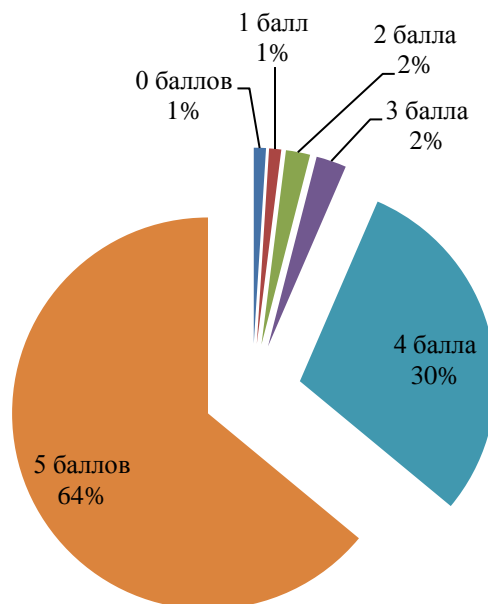
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

от 0 до 5 баллов

4,5

Ответ (баллы)	чел.	%
0	2	1
1	2	1
2	4	2
3	5	2,5
4	59	29,5
5	128	64

**Удобство пользования электронными сервисами,
предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с
помощью мобильных устройств)**

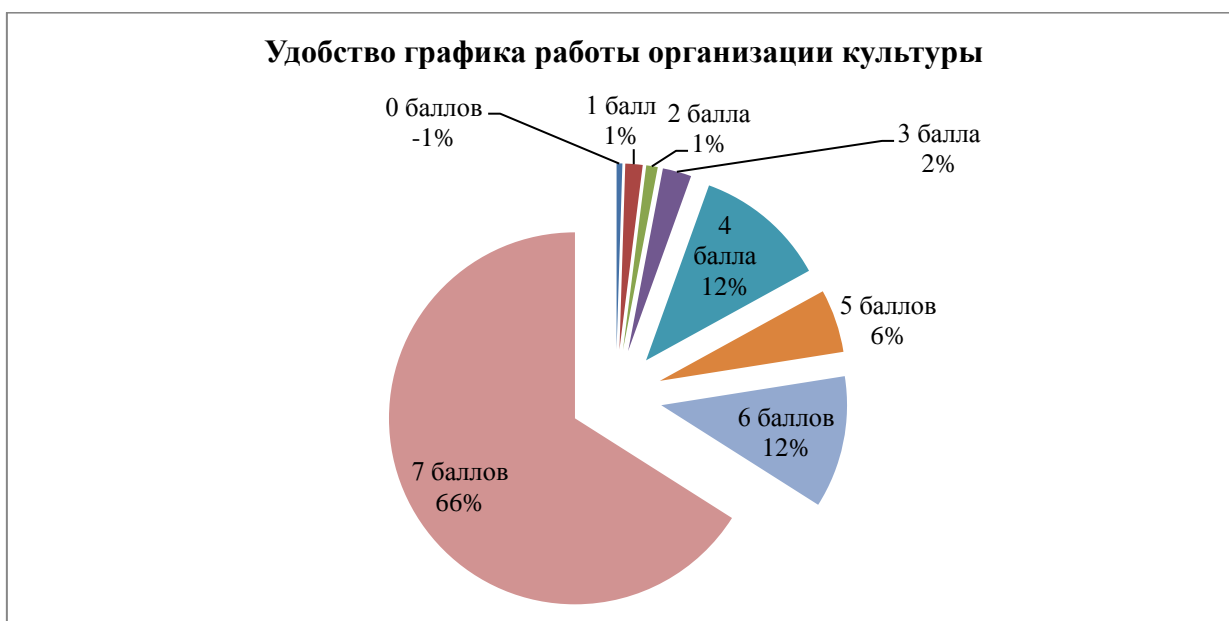


Удобство графика работы организации культуры

от 0 до 7 баллов

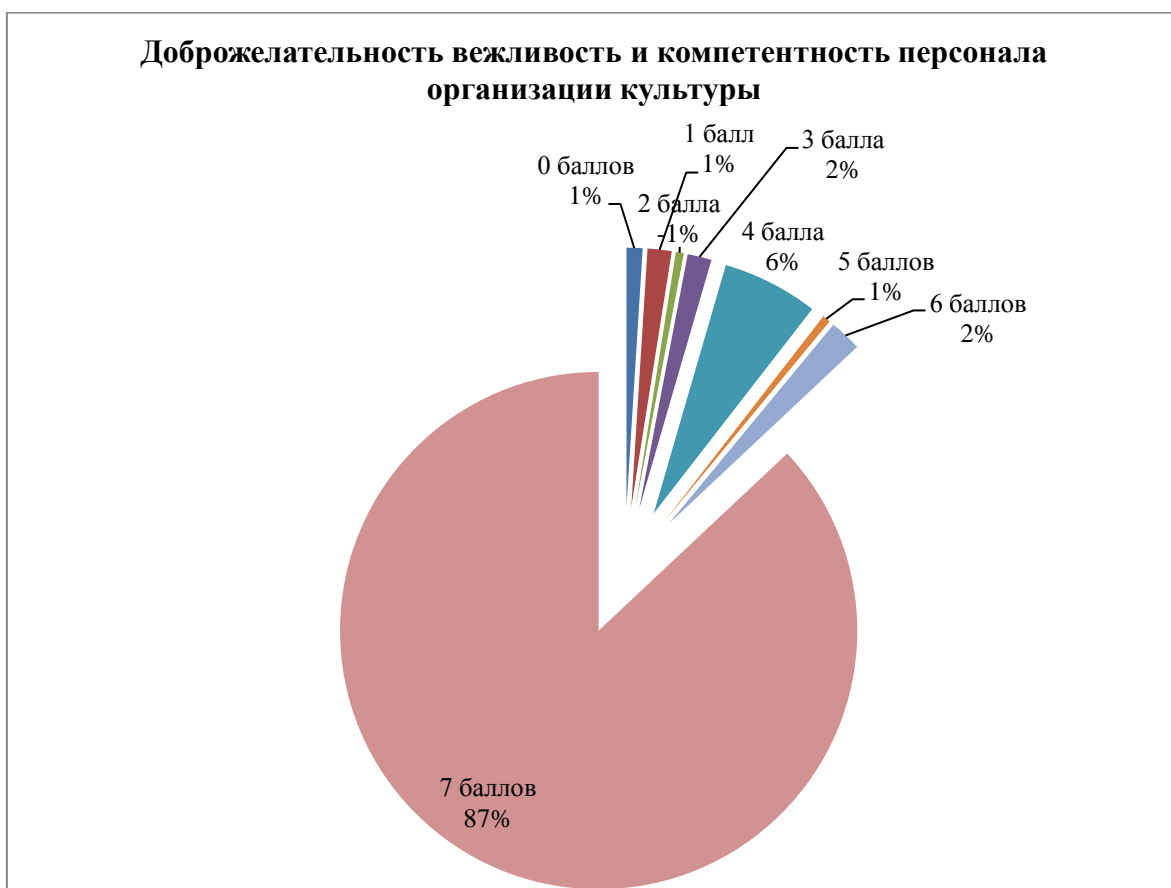
6,1

Ответ (баллы)	чел.	%
0	1	0,5
1	3	1,5
2	2	1
3	5	2,5
4	23	11,5
5	11	5,5
6	23	11,5
7	132	66



Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,5
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	2	1
1	3	1,5
2	1	0,5
3	3	1,5
4	12	6
5	1	0,5
6	4	2
7	174	87



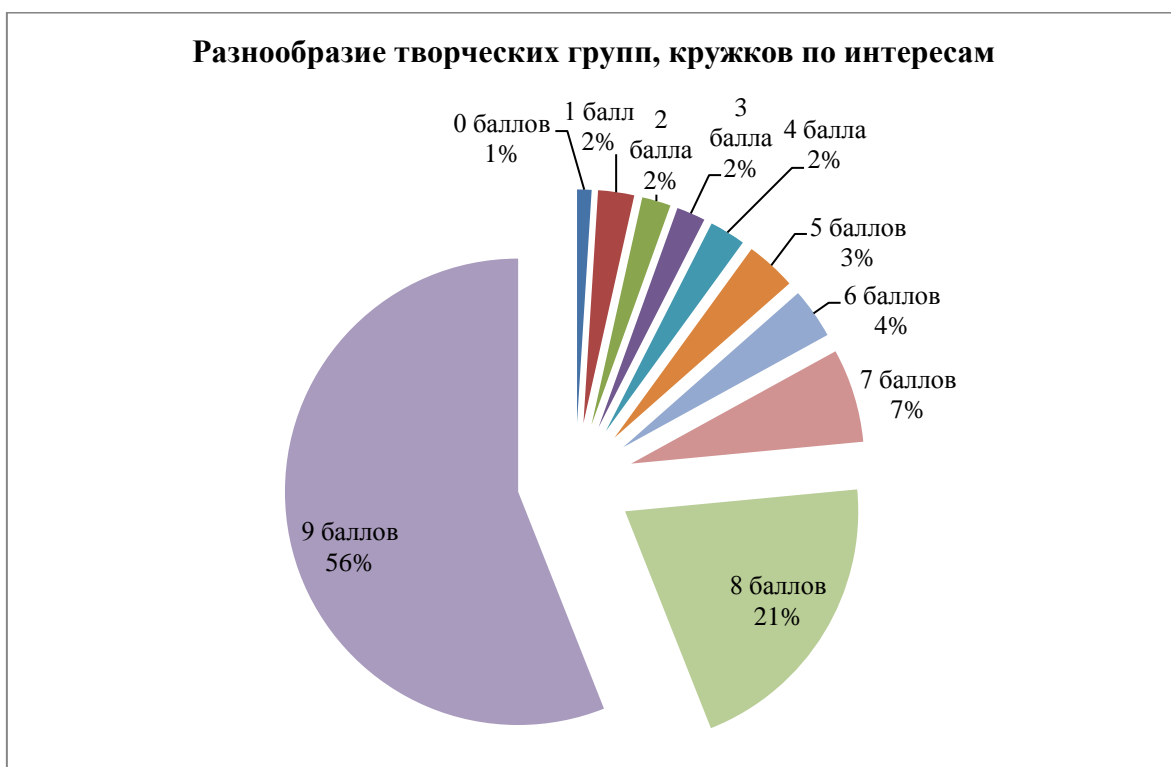
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом		от 0 до 5 баллов	4,3
Ответ (баллы)	чел.	%	
0	2	1	
1	4	2	
2	3	1,5	
3	14	7	
4	75	37,5	
5	102	51	



Разнообразие творческих групп, кружков по
интересам

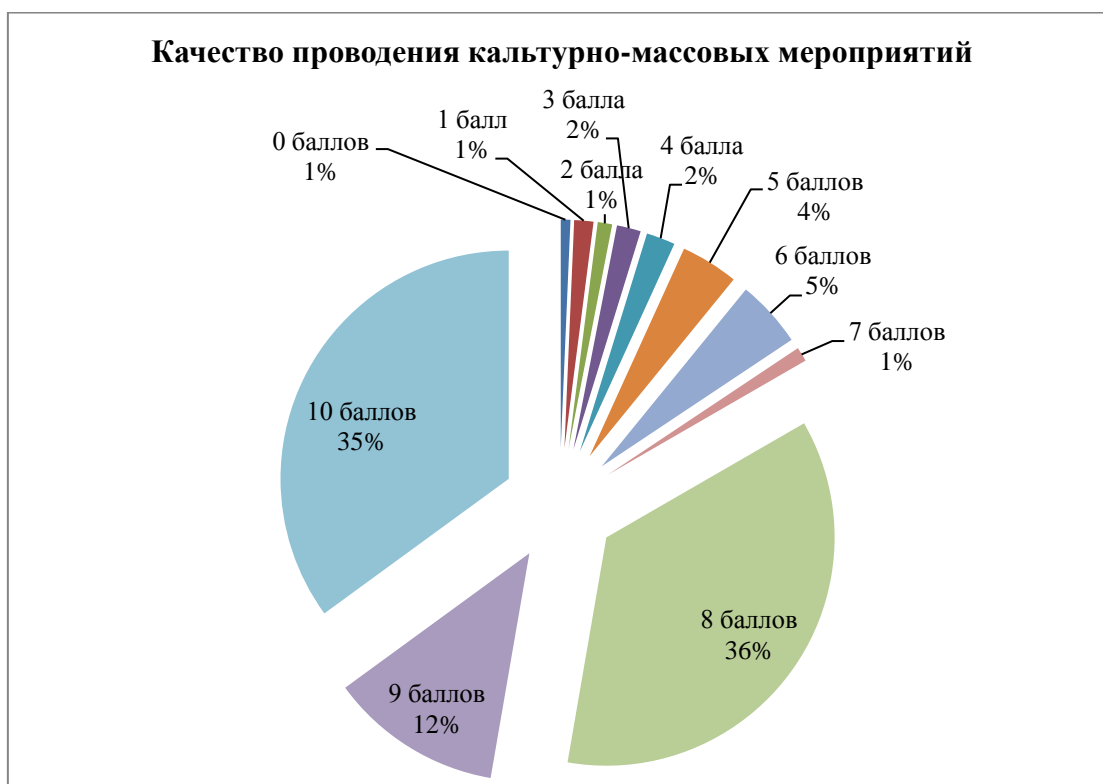
от 0 до 9 баллов 7,7

Ответ (баллы)	чел.	%
0	2	1
1	5	2,5
2	4	2
3	4	2
4	5	2,5
5	7	3,5
6	7	3,5
7	13	6,5
8	41	20,5
9	112	56



Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,3
--	-------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0	2	1
1	4	2
2	3	1,5
3	5	2,5
4	6	3
5	12	6
6	14	7
7	3	1,5
8	106	53
9	36	18
10	103	51,5



Сайт учреждения www.gcknorilsk.ru соответствует требованиям. В ходе исследования было выявлено, что наиболее низкие оценки были выставлены респондентами, которые никогда не посещали Учреждение или посещали очень редко. Исходя из этого, отмечаем, что данная оценка не является реальным отражением работы Учреждения.

Оценка: отлично

МБУК "Городской центр культуры"				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры (макс 19 баллов)	6,30	5,00	2,00	13,30

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Информирование о новых мероприятиях от 0 до 7 баллов</i>	6,30			
<i>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы от 0 до 5 баллов</i>		5,00		
<i>Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры от 0 до 7 баллов</i>			2,00	
<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс 30 баллов)</i>	13,90	8,50		22,40
<i>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения от 0 до 5 баллов</i>		4,50		

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации от 0 до 5 баллов</p>		4,00		
<p>Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения от 0 до 5 баллов</p>		0,00		
<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) от 0 до 5 баллов</p>	4,60			
<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры от 0 до 5 баллов</p>	4,80			
<p>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) от 0 до 5 баллов</p>	4,50			
<p>Время ожидания предоставления услуги (макс 7 баллов)</p>	6,10			6,10

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Удобство графика работы организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,10			
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс 14 баллов)</i>	6,50	4,50		11,00
<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,50			
<i>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации от 0 до 7 баллов</i>		4,50		
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс 30 баллов)</i>	20,30	0,00		20,30
<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом от 0 до 5 баллов</i>	4,30			
<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам от 0 до 9 баллов</i>	7,70			
<i>Качество проведения культурно-массовых мероприятий от 0 до 10 баллов</i>	8,30			
<i>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации от 0 до 6 баллов</i>		0,00		

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

ИТОГО по всем показателям:	53,10	18,00	2,00	73,10
-----------------------------------	-------	-------	------	-------

3) МБУ "Кинокомплекс "Родина"

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Управлению по делам культуры и искусства Администрации г. Норильска» в период с ноября по декабрь 2016 проводилась оценка качества работы МБУ "Кинокомплекс "Родина".

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №28305 и №15056, и осуществлялось по трем основным направлениям:

1) Изучение официального сайта Учреждения культуры на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты),

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
		МБУ "Кинокомплекс "Родина"
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Ограничения по потребителям услуг.	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0,5
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

ИТОГО	Макс. значение 40 балла	29,0
-------	-------------------------------	-------------

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе.

Итоговая оценка 6 баллов.

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	

Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	
Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	6	

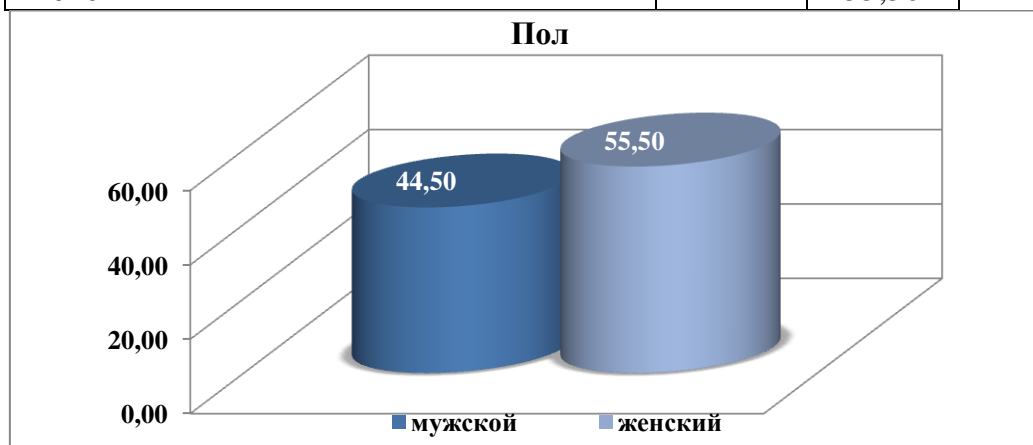
Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МБУ "Кинокомплекс "Родина" методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции.

Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг МБУ "Кинокомплекс "Родина"

1. Пол
1. Мужской
 2. Женский

Ответ	чел.	%
Мужской	89	44,50
Женский	111	55,50

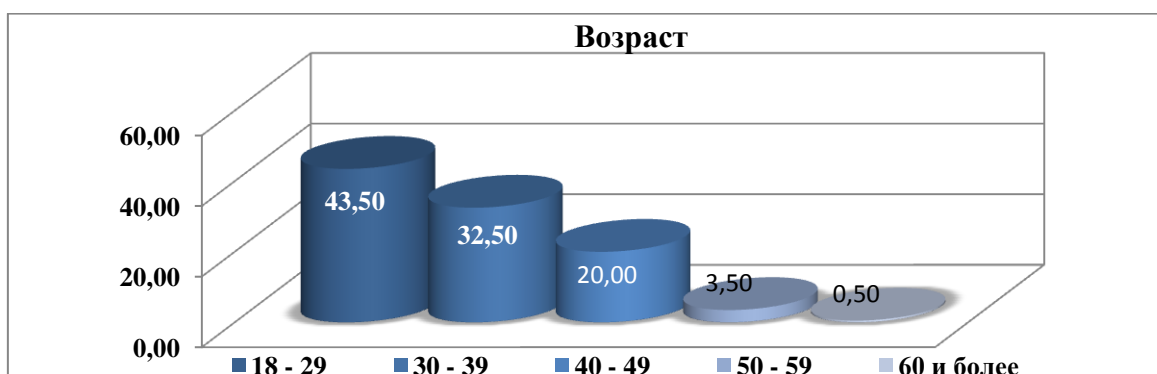


2. Возраст
1. 18 – 29
 2. 30 – 39

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

3. 40 – 49
4. 50 – 59
5. 60 и более

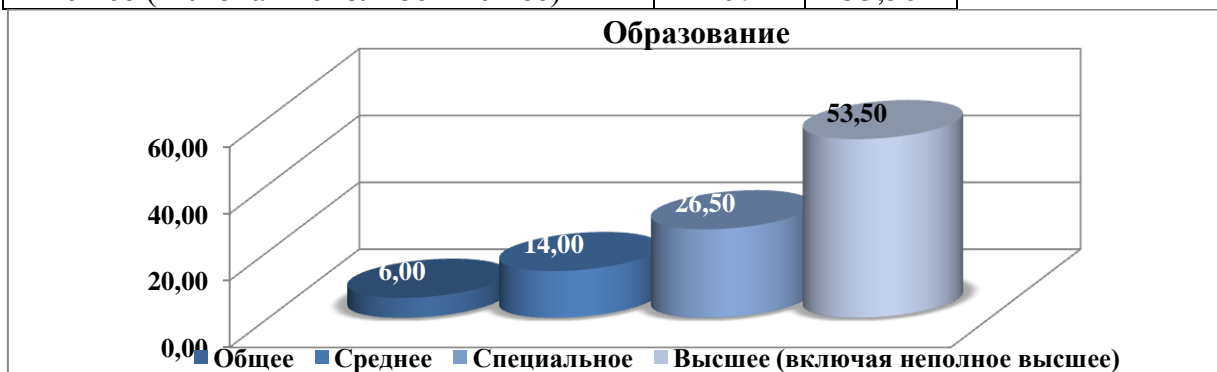
Ответ	чел.	%
18 – 29	87	43,50
30 – 39	65	32,50
40 – 49	40	20,00
50 – 59	7	3,50
60 и более	1	0,50



3. Образование

1. Общее
2. Среднее
3. Специальное
4. Высшее (включая неполное высшее)

Ответ	чел.	%
Общее	12	6,00
Среднее	28	14,00
Специальное	53	26,50
Высшее (включая неполное высшее)	107	53,50

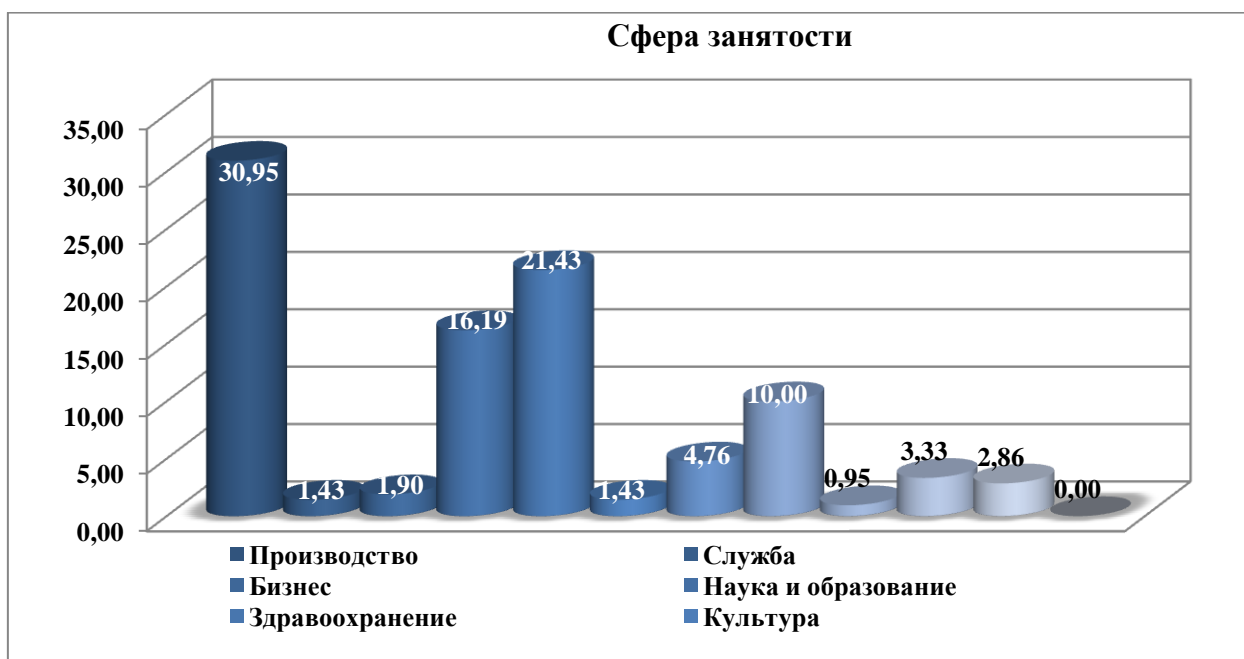


Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

4. Сфера занятости
1. Производство
 2. Служба
 3. Бизнес
 4. Наука и образование
 5. здравоохранение
 6. Культура
 7. СМИ
 8. Общественные организации
 9. Пенсионер
 10. Безработный
 11. Студент
 12. Другое

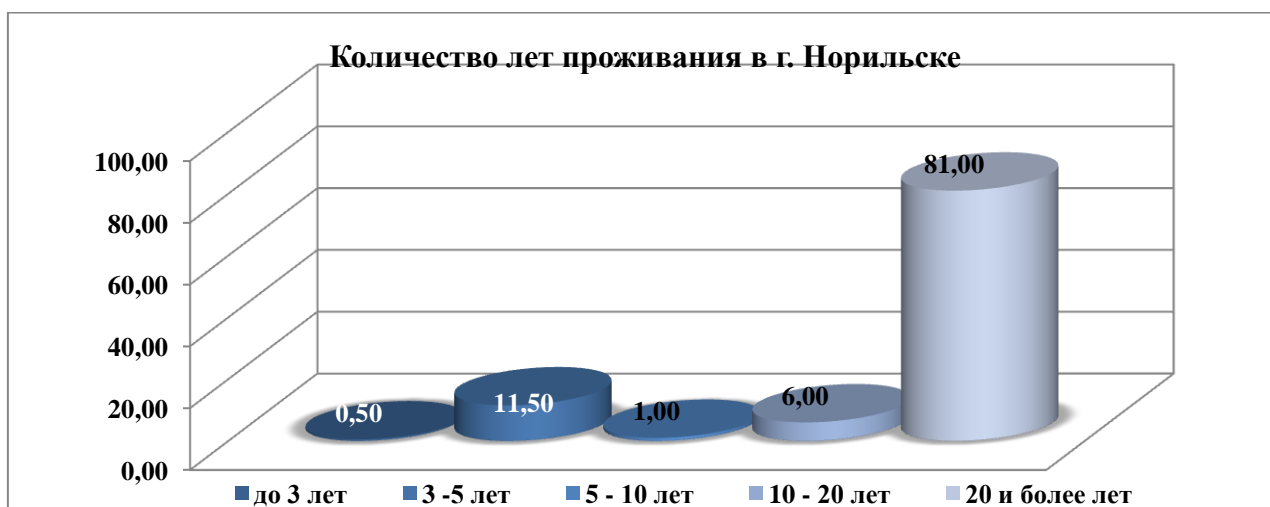
Ответ	чел.	%
Производство	65	30,95
Служба	3	1,43
Бизнес	4	1,90
Наука и образование	34	16,19
Здравоохранение	45	21,43
Культура	3	1,43
СМИ	10	4,76
Общественные организации	21	10,00
Пенсионер	2	0,95
Безработный	7	3,33
Студент	6	2,86
Другое	0	0,00

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»



5. Количество лет проживания в г. Норильске
1. до 3 лет
 2. 3 -5 лет
 3. 5 - 10 лет
 4. 10 - 20 лет
 5. 20 и более лет

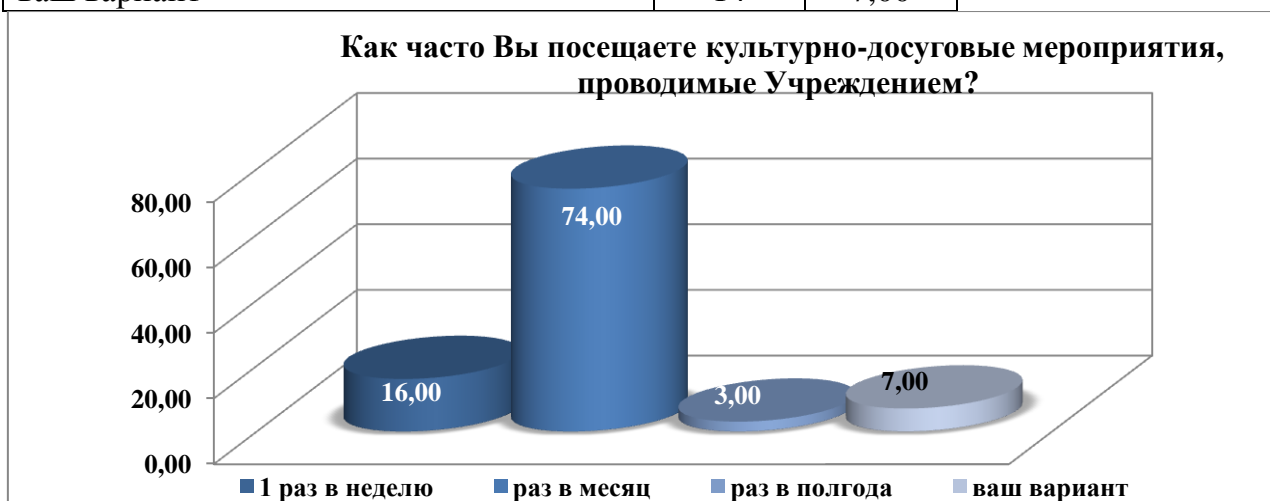
Ответ	чел.	%
до 3 лет	1	0,50
3 -5 лет	23	11,50
5 - 10 лет	2	1,00
10 - 20 лет	12	6,00
20 и более лет	162	81,00



6. Как часто Вы посещаете культурно-досуговые мероприятия, проводимые Учреждением?

1. Регулярно
2. Иногда
3. Никогда

Ответ	чел.	%
1 раз в неделю	32	16,00
раз в месяц	148	74,00
раз в полгода	6	3,00
ваш вариант	14	7,00



7. Вас устраивает репертуар демонстрируемых фильмов в кинотеатре?

1. Да
2. Нет

Ответ	чел.	%
-------	------	---

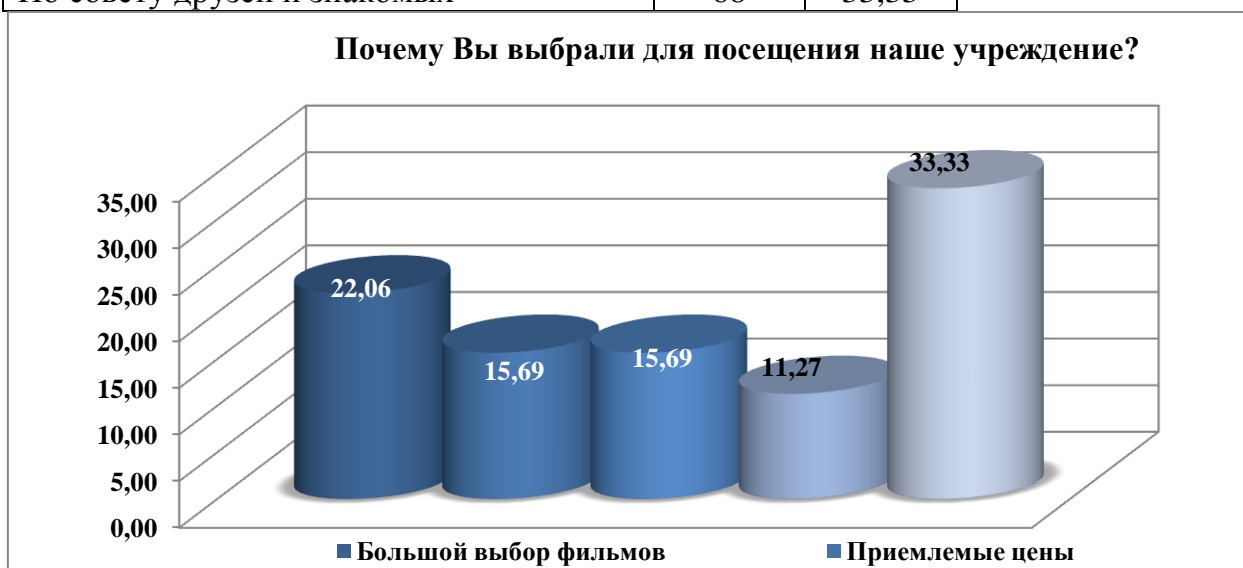
Да	176	88,00
Нет	24	12,00



8. Почему Вы выбрали для посещения наше учреждение?

1. Большой выбор фильмов
2. Приемлемые цены
3. Хороший уровень обслуживания
4. Наличие рекламы
5. По совету друзей и знакомых

Ответ	чел.	%
Большой выбор фильмов	45	22,06
Приемлемые цены	32	15,69
Хороший уровень обслуживания	32	15,69
Наличие рекламы	23	11,27
По совету друзей и знакомых	68	33,33



9. Каким образом Вы узнаете расписание

1. На сайте
2. Посредством автоинформатора

- фильмов?
3. В кассе кинотеатра
 4. В социальных сетях
 5. Другое

Ответ	чел.	%
На сайте	45	19,15
Посредством автоинформатора	56	23,83
В кассе кинотеатра	86	36,60
В социальных сетях	9	3,83
другое	4	1,70



10. Устраивают ли Вас условия, созданные в учреждении для предоставления услуг маломобильным группам населения?
1. Да
 2. Нет
 3. Затрудняюсь ответить

Ответ	чел.	%
Да	136	68,00
Нет	12	6,00
Затрудняюсь ответить	52	26,00



Оцените учреждение по следующим показателям

Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,0
-------------------------------------	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	4	2
1 балл	3	1,5
2 балла	3	1,5
3 балла	1	0,5
4 балла	12	6
5 баллов	21	10,5
6 баллов	51	25,5
7 баллов	105	52,5

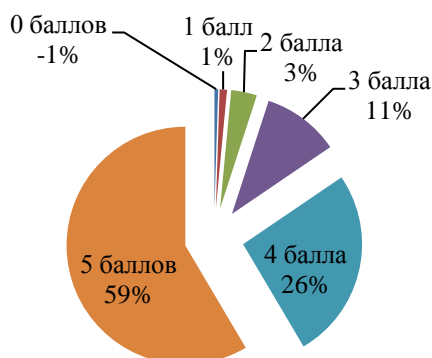


«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
---	------------------	-----

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	1	0,5
1 балл	2	1
2 балла	7	3,5
3 балла	21	10,5
4 балла	52	26
5 баллов	117	58,5

Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

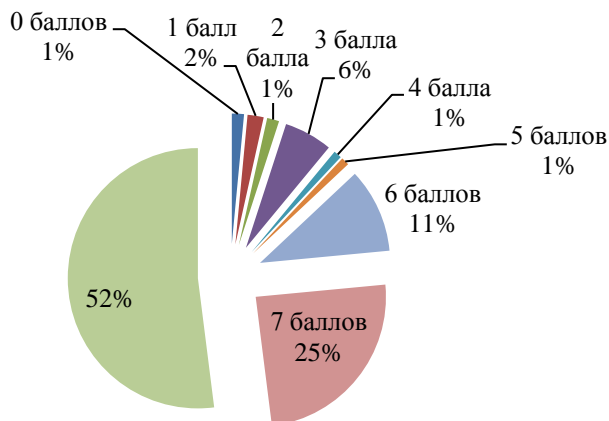


Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	6,83
---	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	3	1,5
1 балл	4	2
2 балла	3	1,5
3 балла	12	6
4 балла	2	1
5 баллов	2	1
6 баллов	21	10,5
7 баллов	49	24,5
8 баллов	104	52

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

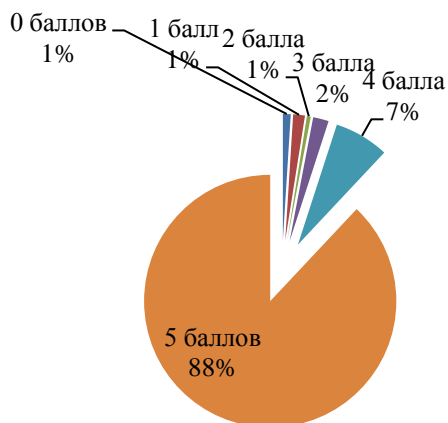
Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)



Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,76
---	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	2	1
1 балл	3	1,5
2 балла	1	0,5
3 балла	4	2
4 балла	14	7
5 баллов	176	88

Транспортная и пешая доступность организации культуры

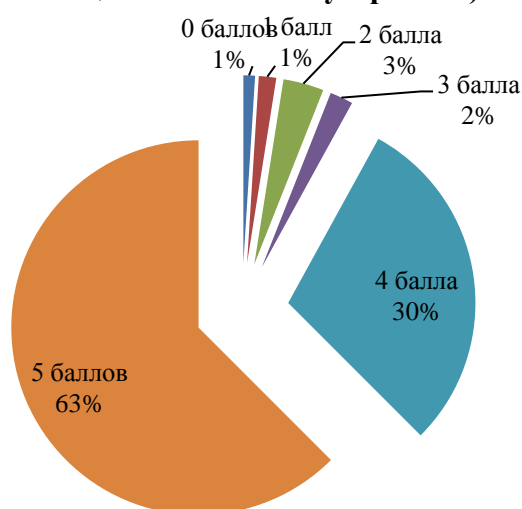


«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,45
--	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	2	1
1 балл	3	1,5
2 балла	7	3,5
3 балла	4	2
4 балла	59	29,5
5 баллов	125	62,5

**Удобство пользования электронными сервисами,
предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с
помощью мобильных устройств)**



Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	7,53
---	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	2	1
1 балл	4	2
2 балла	2	1

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

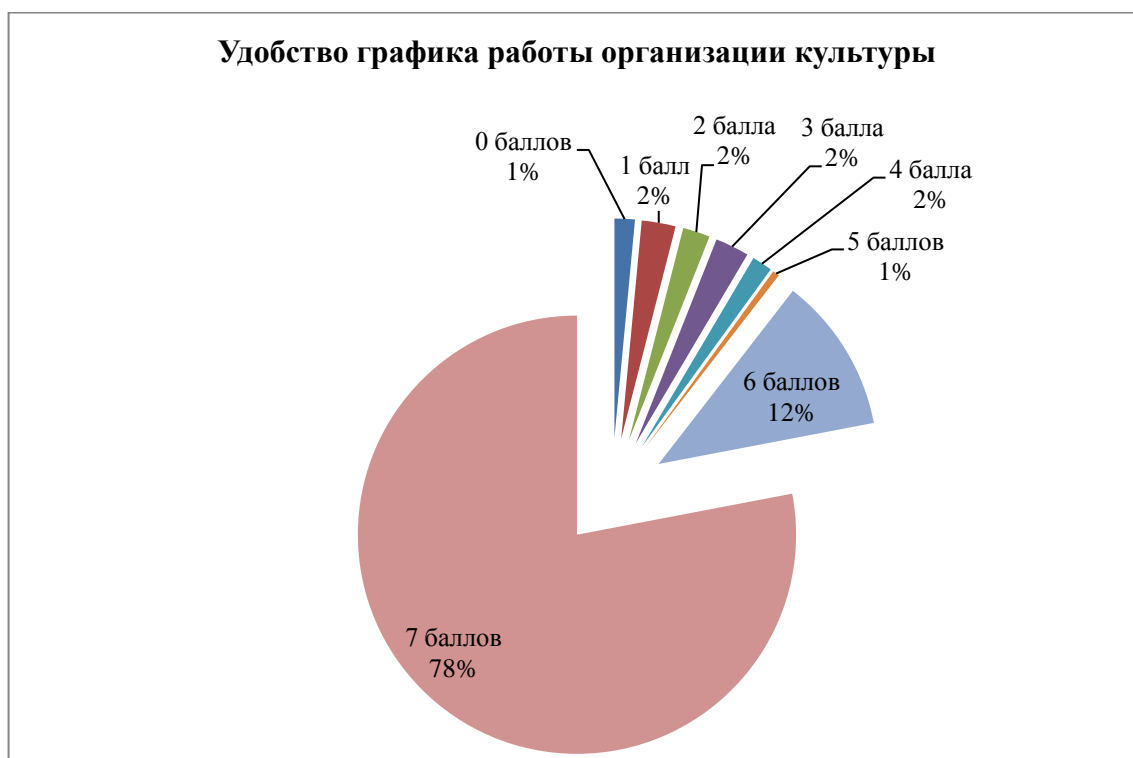
«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

3 балла	7	3,5
4 балла	8	4
5 баллов	12	6
6 баллов	14	7
7 баллов	13	6,5
8 баллов	6	3
9 баллов	132	66

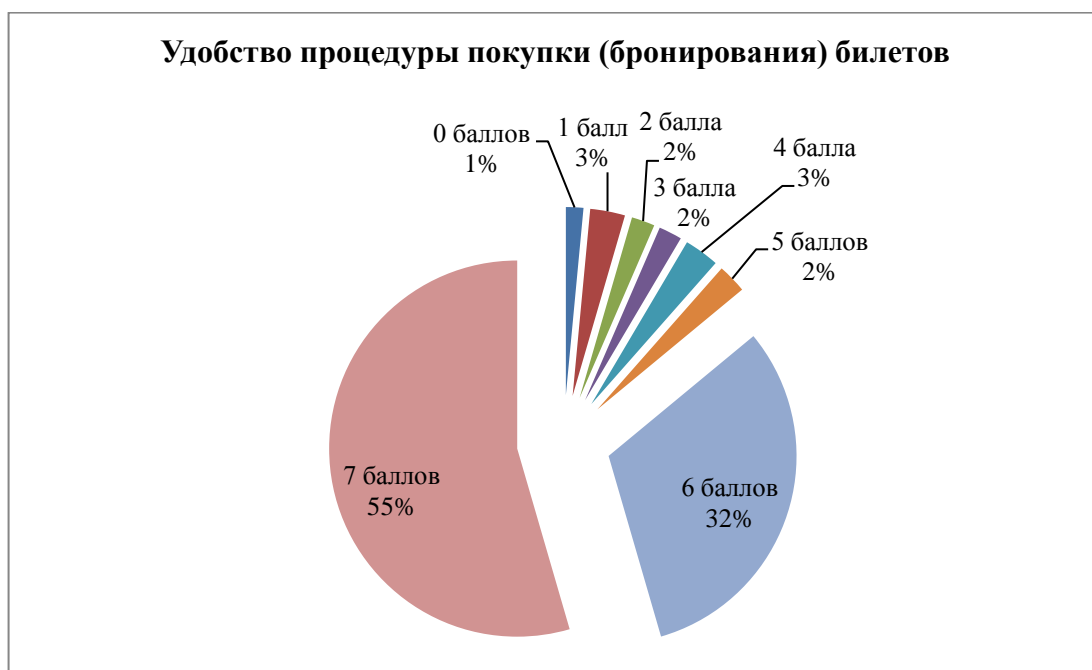


Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,35
--	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	3	1,5
1 балл	5	2,5
2 балла	4	2
3 балла	5	2,5
4 балла	3	1,5
5 баллов	1	0,5
6 баллов	23	11,5
7 баллов	156	78

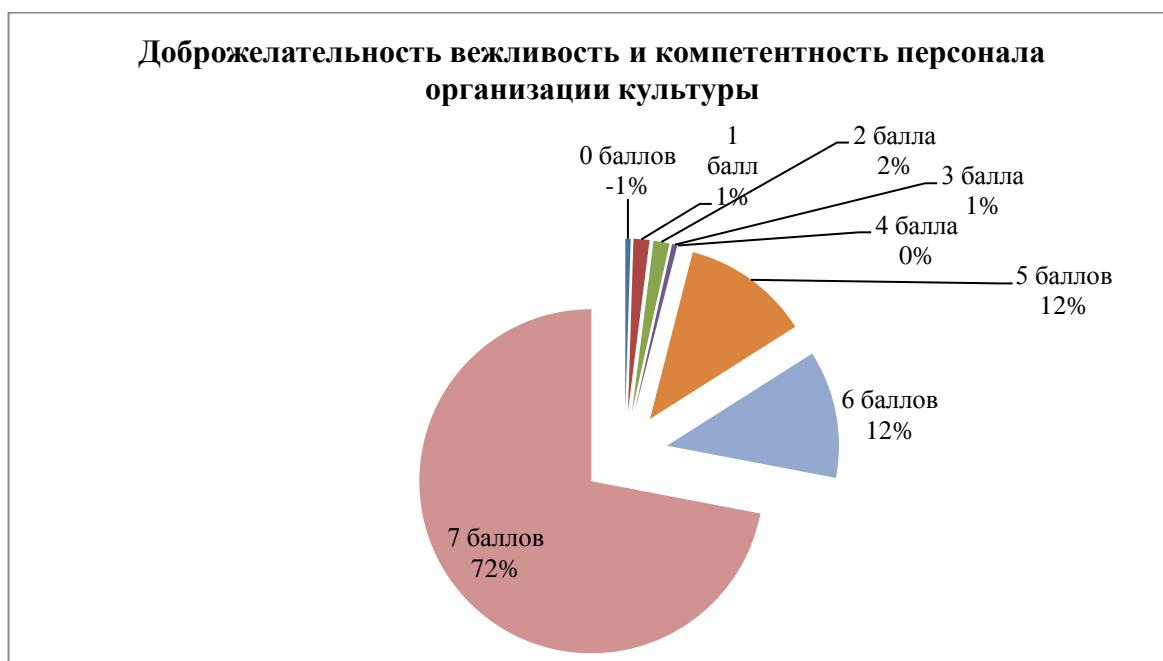


Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов			от 0 до 7 баллов	6,05
Ответ (баллы)	чел.	%		
0 баллов	3	1,5		
1 балл	6	3		
2 балла	4	2		
3 балла	4	2		
4 балла	6	3		
5 баллов	5	2,5		
6 баллов	63	31,5		
7 баллов	109	54,5		



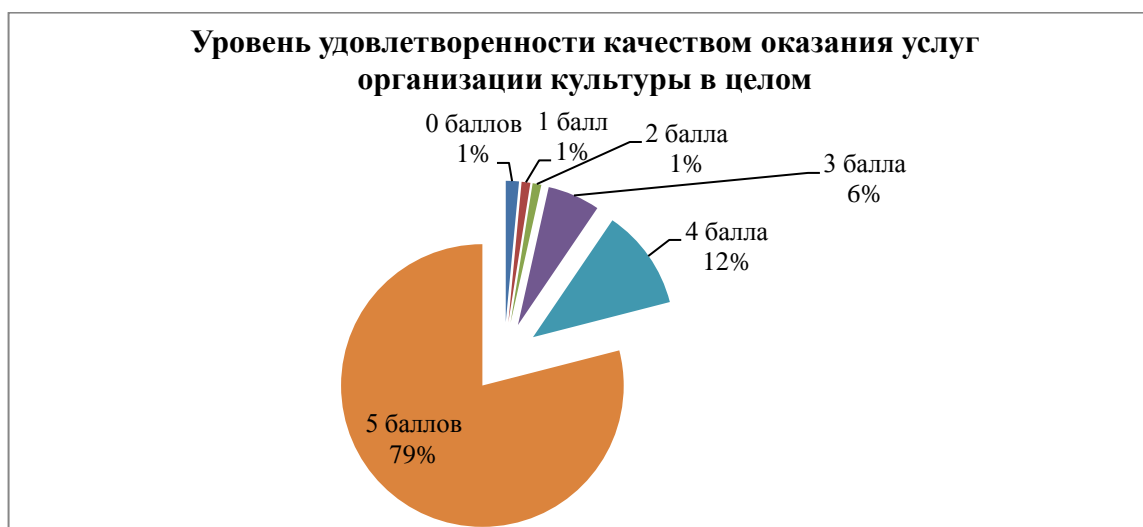
Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,44
---	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	1	0,5
1 балл	3	1,5
2 балла	3	1,5
3 балла	1	0,5
4 балла	0	0
5 баллов	24	12
6 баллов	24	12
7 баллов	144	72



Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,62
---	------------------	------

Ответ (баллы)	чел.	%
0 баллов	3	1,5
1 балл	2	1
2 балла	2	1
3 балла	12	6
4 балла	23	11,5
5 баллов	158	79



Сайт учреждения <http://кино-родина.рф> соответствует требованиям. В ходе исследования было выявлено, что наиболее низкие оценки были выставлены респондентами, которые никогда не посещали Учреждение или посещали очень редко. Исходя из этого, отмечаем, что данная оценка не является реальным отражением работы Учреждения.

Оценка: отлично

МБУ "Кинокомплекс "Родина"				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Среднее интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки
Открытость и доступность информации об организации культуры (макс 19 баллов)	6,02	5,00	2,00	13,02
<i>Информирование о новых мероприятиях от 0 до 7 баллов</i>	6,02			

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы от 0 до 5 баллов</i>		5,00		
<i>Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры от 0 до 7 баллов</i>			2,00	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс 30 баллов)	13,58	11,50		25,08
<i>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения от 0 до 5 баллов</i>		4,50		

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации от 0 до 5 баллов</p>		5,00		
<p>Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения от 0 до 5 баллов</p>		2,00		
<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) от 0 до 5 баллов</p>	4,36			
<p>Транспортная и пешая доступность организации культуры от 0 до 5 баллов</p>	4,77			
<p>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) от 0 до 5 баллов</p>	4,45			
<p>Время ожидания предоставления услуги (макс 7 баллов)</p>	6,35			6,35

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

<i>Удобство графика работы организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,35			
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс 14 баллов)</i>	6,44	4,50		10,94
<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры от 0 до 7 баллов</i>	6,44			
<i>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации от 0 до 7 баллов</i>		4,50		
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс 30 баллов)</i>	4,62			4,62
<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом от 0 до 5 баллов</i>	4,62			
<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам от 0 до 9 баллов</i>				
<i>Качество проведения культурно-массовых мероприятий от 0 до 10 баллов</i>				
<i>Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации от 0 до 6 баллов</i>		0,00		

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

ИТОГО по всем показателям:	37,00	21,00	2,00	60,00
-----------------------------------	--------------	--------------	-------------	--------------

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры,
подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации
города Норильска**

Проведено анкетирование жителей г. Норильска (районы Центральный, Талнах, Кайеркан) с целью независимой оценки качества (далее – НОК) оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями культуры (далее - КДУ) и кинотеатром (далее - Кинотеатр), подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска. Опрошено более одной тысячи респондентов. Часть респондентов указывали, что они не проживают в районе, в котором находится данное учреждение, и поэтому не могут объективно оценить их деятельность. Были представлены анкеты респондентов, которые не интересуются культурной жизнью города, что нашло отражение в невысоких оценках критериев деятельности. Стоит отметить, что небольшая часть респондентов принимали участие в мероприятиях учреждений из других районов. Наибольшее количество респондентов, проживающих в других районах, принимали участие в мероприятиях МБУК "Городской центр культуры".

При проведении НОК получены результаты, которые в целом показали высокий уровень качества услуг, оказываемых КДУ и Кинотеатром. Общий уровень удовлетворённости населения качеством услуг по оценкам респондентов составляет от 76,3 до 92,4 баллов, что характеризует соответствие в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг КДУ<*>

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"	МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"	МБУК "Городской центр культуры"
			Общий балл оценки		
1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	5,8	6,3	6,3
2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,1	4,8	4,6
3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,3	4,7	4,8
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	от 0 до 5 баллов	4,3	4,2	4,5
5	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,0	5,3	6,1

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

**«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»**

6	Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,5	6,4	6,5
7	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,5	4,3	4,3
8	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,2	7,2	7,7
9	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,0	8,9	8,3
Итого:			51,8	52,0	53,0

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг Кинотеатра<*>

№	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	МБУ "Кинокомплекс "Родина"
			Общий балл оценки
1	Информирование о предстоящих фильмах	от 0 до 7 баллов	6,015
2	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,36
3	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	6,83
4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,765
5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,45
6	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	7,535
7	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,35
8	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	6,05
9	Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,44
10	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,62
Итого:			57,38

**Оценка уровня открытости и доступности информации
организации культуры на Официальном сайте для размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях**

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

www.bus.gov.ru <*>

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл			
		МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"	МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"	МБУК "Городской центр культуры"	МБУ "Кино комплекс "Родина"
Общая информация об учреждении	1	1	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	1	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	1	0	0
ИТОГО:	Макс. Значение 7 баллов	7	7	6	6

Оценка уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте <***>

Наименование требования/ информационного объекта <*>	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы			
		МБУК «Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого»	МБУК «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	МБУК «Городской центр культуры»	МБУ «Кинокомплекс «Родина»
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	1	1	1

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

**«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»**

Адрес электронной почты	1	1	1	1	1
Структура организации культуры	1	0	0	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	1	1	1
Общая информация об учреждении	1	1	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	0	1	0	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	0	1	0	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0	1	0	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	0	1	0	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0	1	0	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	1	0	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	1	1	1	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	1	1	1	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0	0,5	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0	0	0	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0	0,5	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	1	1	1	1

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

**«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»**

Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	2	2	0	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0	0	0	1
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0	0	0	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	0	0	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	0	0	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0	0	0	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0	1	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	0	1	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2	2	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0	0,5	0	0,5
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0	0	0	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1	1	0	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0	0	0	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0	1	0	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0	0	0	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0	0	0	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0	0	0	0
ИТОГО:	макс. значение 40 баллов	17,5	28,0	18,5	29,0

4. Итоговый рейтинг культурно-досуговых учреждений г. Норильска

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры**

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы <*>	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru <***>	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы <***>	Итоговая оценка
1	2	3	4	5 = 2 + 3 + 4
МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого"	51,8	7	17,5	76,3
МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный"	52,0	7	28,0	87,0
МБУК "Городской центр культуры"	53,0	6	18,5	77,5
МБУ "Кинокомплекс "Родина"	57,4	6	29,0	92,4

Анализ удовлетворенности качеством оказания услуг, оказываемых КДУ и Кинотеатром, показал, что в целом работа учреждений устраивает население, но были указаны некоторые пожелания.

В ходе исследования было выявлено, что наибольшее количество респондентов, независимо от района проживания, отметили недостаток концертов и фестивалей, а также необходимость увеличить количество мероприятий гастрольных коллективов и солистов.

Необходимо работать над рекламой учреждений, при этом охватить максимум слоев населения. Стоит обратить внимание на то, что информирование о культурно-досуговых мероприятиях и клубных формированиях учреждений преимущественно требуется осуществлять через Интернет и локальные городские сети. МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого" следует провести работу в данном направлении и особое внимание уделить сайту учреждения.

Также стоит отметить, что МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный", МБУК "Городской центр культуры" и МБУ "Кинокомплекс "Родина" имеют сайты достаточно высокого уровня и очень удобны для посещения, однако стоит работать над популяризацией вышеуказанных сайтов.

Качество работы клубных формирований учреждений устраивает подавляющее количество респондентов (в районе Кайеркан несколько анкетированных обозначили проблему с репетиционными базами). Тем не менее, работу Учреждений следует разнообразить новыми формированиями. Особенности климата г. Норильска ограничивают жителей в возможности посещения клубных формирований в соседних районах (более трети опрошенных указали, что посещают учреждения исключительно района, в котором проживают). Исходя из этого, считаем необходимым создать условия

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»

для функционирования разнообразных формирований в каждом районе на высоком уровне.

Анализ удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный" показал, что работа оценена на отлично, но некоторые респонденты (более 10%) отметили, что во время киносеансов слишком громкий звук.

Анализ удовлетворенности качеством оказания услуг МБУ "Кинокомплекс "Родина" показал, что работа оценена на отлично, но многие респонденты (более 20%) высказали пожелания по поводу увеличения парковочной зоны.

Анализ удовлетворенности качеством оказания услуг по дополнительному критерию «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья», что характеризует наличие определенных проблем с доступностью услуг для лиц, имеющих ОВЗ.

Предложения по улучшению качества услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями культуры и кинотеатрами, подведомственными Управлению по делам культуры и искусства Администрации города Норильска.

По улучшению деятельности всех учреждений:

1. Проработать вопрос обеспечения разнообразия концертов и фестивалей, увеличить количество выступлений гастрольных коллективов и солистов.
2. Привести сайты учреждений в соответствие с требованиями приказа МК РФ от 20.02.2015 г №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». Создать механизм обратной связи с получателями услуг для изучения общественного мнения о качестве оказываемых услуг (рубрики «вопрос-ответ» и др.). Обеспечить доступ на официальных сайтах учреждений к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел соответствующей информацией.
3. Разработать и внедрить механизм информирования получателей услуг о культурно-досуговых мероприятиях и клубных формированиях учреждений через Интернет (социальные сети) и локальные городские сети.
4. Создать условия для функционирования разнообразных клубных формирований в каждом районе на высоком уровне. Расширить спектр направлений деятельности клубных формирований, особенно в районах Талнах и Кайеркан.
5. Обеспечить условия доступности учреждений в соответствии с требованиями создания доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

По учреждениям:

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных
Управлению по делам культуры и искусства администрации г. Норильска»

МБУК "Культурно-досуговый центр "Юбилейный":

провести оценку технических характеристик кинопоказа, произвести регулировку
звукотехнического кинооборудования (жалобы на громкий звук).

МБУК "Культурно-досуговый центр им. В. Высоцкого":

провести работу по разработке, внедрению и популяризации сайта учреждения.

МБУ "Кинокомплекс "Родина":

решить вопрос увеличения парковочной зоны.

Директор НП «Учебный центр
дополнительного образования АВС»



Е.Е. Картавов

Некоммерческое партнерство
«Учебный центр дополнительного образования АВС»