

Отчет о работе оценочной рабочей комиссии МБУ КЦНК «Берегиня» за 1 квартал 2019 года

Согласно приказу № 34-осн от 22 апреля 2019 года

Независимая оценочная рабочая комиссия МБУ КЦНК «Берегиня» в составе Козловой Е.В., Сергеевой Л.А., Суховой М.А. провела работу по учету и систематизации данных, полученных от получателя муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» в МБУ КЦНК «Берегиня», основываясь на Приказе Минкультуры России № 599 от 27 апреля 2018г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» и в целях обеспечения населения востребованными доступными и качественными услугами культуры, а также своевременного обнаружения негативных тенденций и снижение отрицательных последствий их действия, принятию своевременных мер по развитию процессов в сфере культуры.

1. В ходе работы независимой оценочной рабочей комиссии МБУ КЦНК «Берегиня» с 22 по 30 апреля было проработано 28 анкет, полученных при личном опросе. Всего 28 анкет.
 - Согласно анкетам, на вопрос «Являетесь ли Вы, или Ваш родственник (ребенок), получателя муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» в МБУ КЦНК «Берегиня»»: 22 человека ответили «Да», 2 – «Нет», 4 – воздержались от ответа.
 - Отвечая на каждый вопрос анкеты, респонденты могли поставить напротив каждого вопроса соответствующий балл от 1 до 5, где 5 - отлично, 1 - абсолютно неудовлетворительно.
 - Анализ анкет показал, что самое наименьшее количество баллов (2,8 – средний балл) респонденты поставили, отвечая на вопрос:

«Как Вы оцениваете, обеспечение в МБУ КЦНК «Берегиня» комфортных условий для предоставления услуг/работ:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
- наличие и понятность навигации внутри организации;
- доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
- санитарное состояние помещений МБУ КЦНК «Берегиня»;
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте МБУ КЦНК «Берегиня», при личном посещении и пр.)»

- Анализ анкет показал, что самое наибольшее количество баллов (4,8 - средний балл) респонденты поставили, отвечая на вопрос:

«Как Вы оцениваете качество работы (проведения занятий в клубах по интересам, студиях, кружках и любительских объединений) в МБУ КЦНК «Берегиня»».

- Средний балл в анкетах оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг составляет 54,1 балла.

2. Данный отчет направлено методисту Ольшевской С.В. для размещения на официальном сайте МБУ КЦНК «Берегиня»

Таблица № 1.

Оценка уровня удовлетворенности респондентов по каждому вопросу в анкете «Анкета получателя муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» и работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» в МБУ КЦНК «Берегиня» за 1 квартал 2019 года

		MAX кол-во баллов	MIN кол-во баллов	Уровень удовлетворенности по каждому вопросу в %
1. Критерий «Открытость и доступность информации об МБУ КЦНК «Берегиня»				
1.1.	Как Вы оцениваете, соответствие информации о деятельности МБУ КЦНК «Берегиня», размещенной на общедоступных информационных ресурсах: - на информационных стендах в помещении МБУ КЦНК «Берегиня», - на официальном сайте и социальных сетях (VK и ОК) МБУ КЦНК «Берегиня» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	140	120	85,7
1.2.	Как Вы оцениваете, обеспечение на официальном сайте МБУ КЦНК «Берегиня» наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг/работ: - телефона, - электронной почты,	140	124	88,5

		MAX кол-во баллов	MIN кол-во баллов	Уровень удовлетворенности по каждому вопросу в %
	- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг/работ мнения о качестве оказания услуг/работ (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).			
1.3.	Как Вы оцениваете информирование о новых мероприятиях, видеолекториях, действующих выставках, творческих встречах, фольклорно-игровых программ и пр.	140	115	82,1
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг/работ и доступность их получения в МБУ КЦНК «Берегиня»				
2.1.	Как Вы оцениваете, обеспечение в МБУ КЦНК «Берегиня» комфортных условий для предоставления услуг/работ: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений МБУ КЦНК «Берегиня»; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на	140	79	56,4

		MAX кол-во баллов	MIN кол-во баллов	Уровень удовлетворенности по каждому вопросу в %
	официальном сайте МБУ КЦНК «Берегиня», при личном посещении и пр.)			
2.2.	Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность МБУ КЦНК «Берегиня»?	140	105	75
3. Критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников МБУ КЦНК «Берегиня»				
3.1.	Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МБУ КЦНК «Берегиня» обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги/работы при непосредственном обращении в МБУ КЦНК «Берегиня».	140	133	95
3.2.	Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала МБУ КЦНК «Берегиня», обеспечивающих непосредственное оказание услуги/работы при обращении в МБУ КЦНК «Берегиня».	140	108	77,1
3.3.	Как Вы оцениваете доброжелательностью, вежливостью работников МБУ КЦНК «Берегиня» при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги/работы, получение консультации по оказываемым услугам/работам и пр.)).	140	129	92,1

		МАХ КОЛ-ВО баллов	MIN КОЛ-ВО баллов	Уровень удовлетворенности по каждому вопросу в %
4. Критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг/работ МБУ КЦНК «Берегиня»				
4.1.	Готовы ли Вы, рекомендовать МБУ КЦНК «Берегиня» родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).	140	109	77,9
4.2.	Как Вы оцениваете часы работы МБУ КЦНК «Берегиня»?	140	116	82,9
4.3.	Как Вы оцениваете разнообразие клубов по интересам, студий, кружков и любительских объединений в МБУ КЦНК «Берегиня»?	140	117	83,4
4.4.	Как Вы оцениваете качество работы (проведения занятий в клубах по интересам, студиях, кружках и любительских объединений) в МБУ КЦНК «Берегиня»?	140	134	95,7
4.5.	Как Вы оцениваете качество услуги (проведения культурно-массовых мероприятий) в МБУ КЦНК «Берегиня»?	140	127	90,7
		1820	1516	83,2

Таблица № 2.

**Оценка уровня удовлетворенности респондентов по каждой анкете
«Анкета получателя муниципальной услуги «Организация и проведение
культурно-массовых мероприятий» и работы «Организация
деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного
народного творчества» в МБУ КЦНК «Берегиня»
за 1 квартал 2019 года**

	MAX кол-во баллов	MIN кол-во баллов	Уровень удовлетворенности по анкете, в %
1 анкета	65	50	76,9
2 анкета	65	54	83
3 анкета	65	49	75,3
4 анкета	65	57	87,7
5 анкета	65	57	87,7
6 анкета	65	57	87,7
7 анкета	65	53	81,5
8 анкета	65	55	84,6
9 анкета	65	57	87,7
10 анкета	65	56	86,2
11 анкета	65	49	75,3
12 анкета	65	58	89,2
13 анкета	65	56	86,2
14 анкета	65	55	84,6
15 анкета	65	55	84,6
16 анкета	65	63	96,9
17 анкета	65	58	89,2
18 анкета	65	56	86,2

	MAX КОЛ-ВО БАЛЛОВ	MIN КОЛ-ВО БАЛЛОВ	Уровень удовлетворенности по анкете, в %
19 анкета	65	56	86,2
20 анкета	65	53	81,5
21 анкета	65	54	83
22 анкета	65	49	75,3
23 анкета	65	44	67,7
24 анкета	65	50	76,9
25 анкета	65	56	86,2
26 анкета	65	51	78,5
27 анкета	65	53	81,5
28 анкета	65	55	84,6
	1820	1516	Средний уровень удовлетворенности по анкете, в % : 83,3
Средний бал по анкете: 54,1			