



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М.Сперанского, 37 кв.56 тел. 8 929 266 06 90 e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810200020018429 в Филиале №6602 ВТБ 24 (ПАО) к/с
30101810965770000413 БИК 046577413

Аналитический отчет

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг
культуры организациями культуры Тюменской области

Тюмень, 2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты опроса получателей услуг	4
Итоговые значения показателей независимой оценки в разрезе критериев	15
Рэнкинги и итоговые рейтинги учреждений культуры	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	26
РЕКОМЕНДАЦИИ.....	27
ПРИЛОЖЕНИЕ №1. Список организаций	30

ВВЕДЕНИЕ

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Тюменской области. В рамках оказания услуг, независимая оценка качества оказания услуг была проведена для 10 организаций культуры Тюменской области.

В качестве методов сбора информации для независимой оценки выступили:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Включенное наблюдение в организациях.

Опрос получателей услуг проходил в соответствии с формой №3. Объем выборочной совокупности в зависимости от количества получателей услуг в год составил 150, 500 или 1000 человек для каждой организации. Опрос получателей услуг проходил в электронной форме при помощи сервиса Тестограф.

Контент анализ официальных сайтов организаций социального обслуживания проходил в соответствии с формой №1. Включенное наблюдение в организациях социального обслуживания проходило в соответствии с формой №2 и приложением к ней.

Результаты опроса были обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам проведения исследования рассчитан и составлен итоговый рейтинг для каждого учреждения по всем показателям в соответствии с отчетом по организационному этапу.

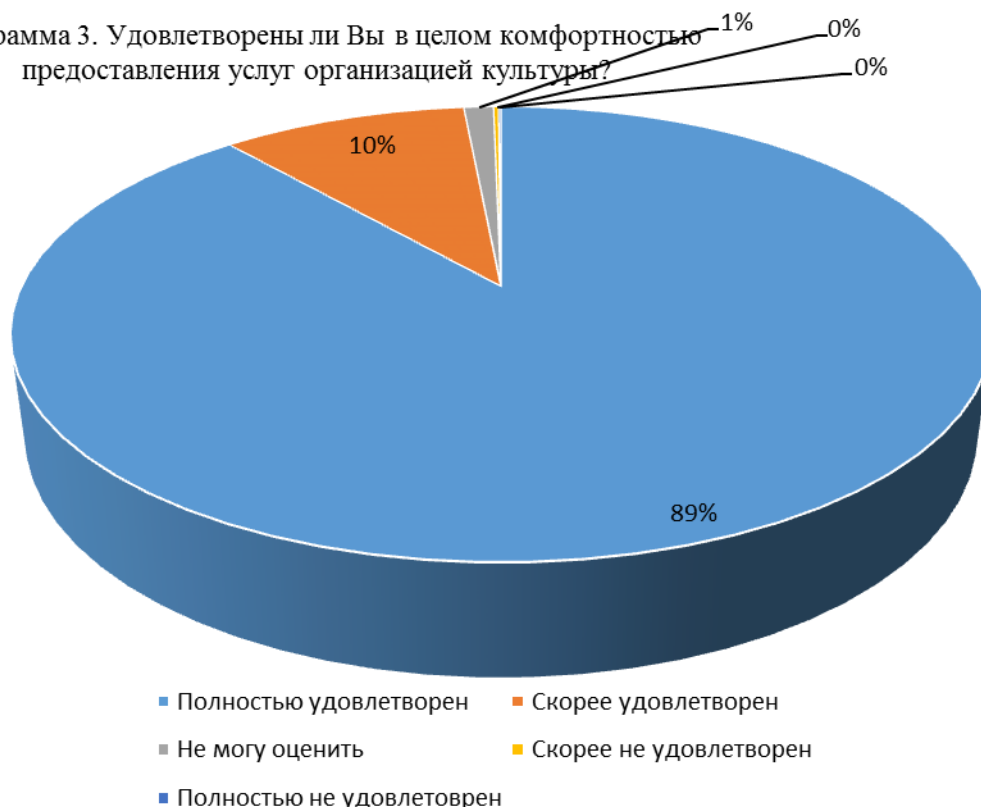
Результаты опроса получателей услуг

Количество опрошенных получателей услуг

МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	1117
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	1008
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	1051
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	1207
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	1033
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	1001
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	1058
МАУК Цирковая студия «Мечта»	533
МАУК «Ишимская ГБС»	1045
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	1096

Большинство респондентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах внутри организации (Диаграмма 1).

Диаграмма 3. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью предоставления услуг организацией культуры?



Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 1). Больше всего не удовлетворены стендами респонденты из МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ».

Таблица 1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не видел стенды	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	82,9%	13,5%	3,6%		
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	86,3%	13,3%	0,3%	0,1%	
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	88,8%	10,6%	0,6%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	87,4%	8,0%	4,4%	0,2%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	97,3%	2,7%			
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	99,7%	0,3%			
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	90,5%	8,8%	0,3%	0,4%	
МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,2%	3,8%			
МАУК «Ишимская ГБС»	98,6%	1,3%		0,1%	
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	81,3%	13,1%	5,4%	0,2%	

Большинство респондентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальных сайтах организаций (Диаграмма 2).

Диаграмма 6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги?



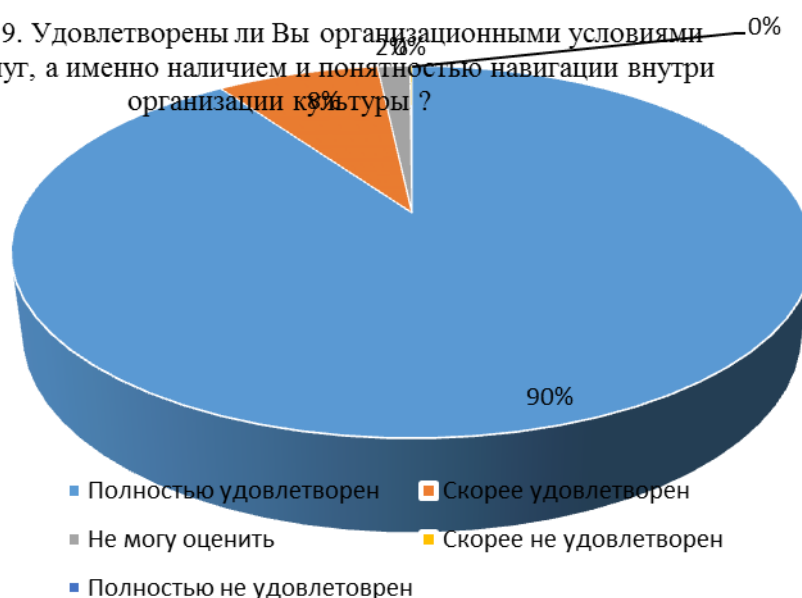
Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 2). Больше всего не удовлетворены сайтами респонденты из МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ».

Таблица 2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах организации культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не видел сайт	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	84,7%	9,6%	5,6%	0,1%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	73,8%	17,2%	8,9%		0,1%
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	82,9%	12,0%	5,1%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	87,9%	7,6%	4,3%	0,2%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	95,9%	3,5%	0,6%		
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	99,4%	0,6%			
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	80,3%	18,1%	1,2%		0,4%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,1%	3,9%			
МАУК «Ишимская ГБС»	98,1%	1,7%	0,1%	0,1%	
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	78,1%	13,8%	7,8%	0,2%	0,1%

Большинство респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организациях культуры (Диаграмма 3).

Диаграмма 9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг, а именно наличием и понятностью навигации внутри организации культуры?



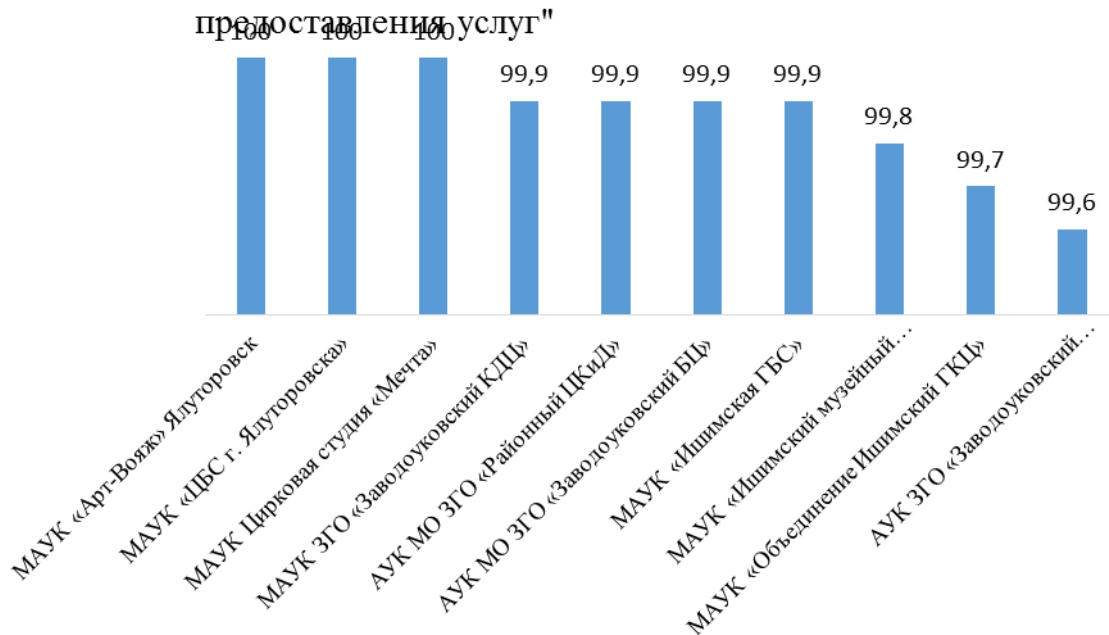
Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 3). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 3. Удовлетворены ли Вы в целом комфортностью предоставления услуг организацией культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	85,1%	13,8%	0,9%	0,2%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	77,7%	19,8%	2,4%	0,1%	
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	88,3%	11,1%	0,5%		0,1%
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	87,3%	9,2%	2,8%	0,7%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	96,5%	3,4%	0,1%		
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	99,3%	0,7%			
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	81,0%	18,0%	0,4%	0,4%	0,2%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	95,9%	3,9%	0,2%		
МАУК «Ишимская ГБС»	98,2%	1,7%			0,1%
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	82,2%	13,4%	4,0%		0,4%

Большинство респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов в организациях культуры (Диаграмма 4).

Рэнкинги по критерию "Комфортность условий предоставления услуг"



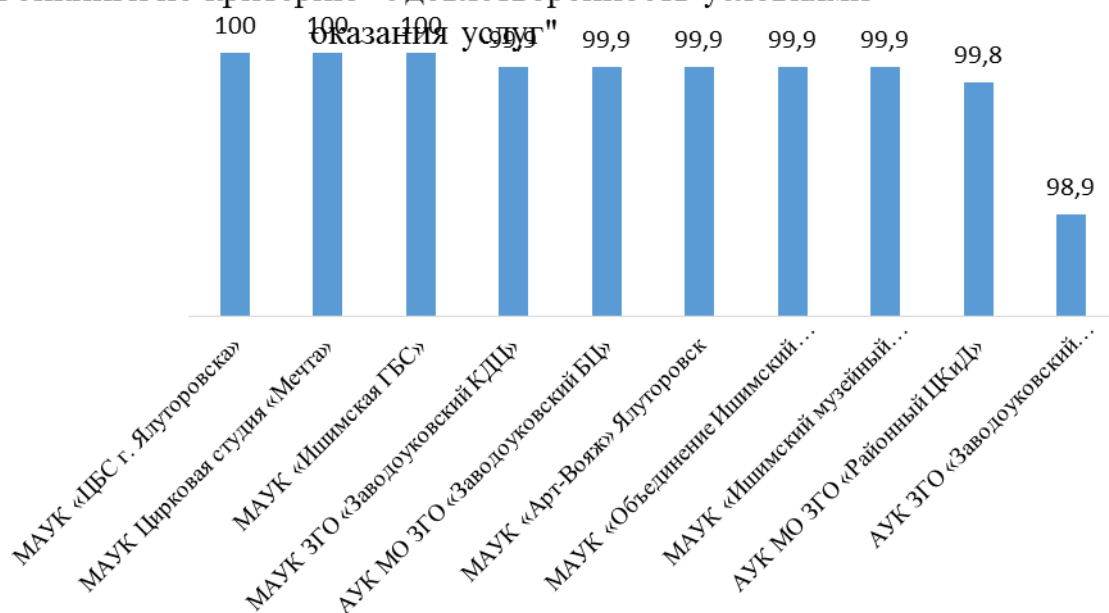
Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 4). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 4. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в данной организации культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	75,2%	10,7%	14,1%		
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	64,2%	19,5%	15,5%	0,8%	
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	75,5%	14,0%	10,5%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	86,5%	9,5%	3,1%	0,9%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	95,1%	4,1%	0,8%		
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	98,8%	0,8%	0,4%		
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	74,3%	16,4%	9,0%		0,3%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,6%	3,2%	0,2%		
МАУК «Ишимская ГБС»	96,5%	1,8%	1,7%		
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	78,0%	10,9%	10,9%		0,2%

Большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые осуществляют информирование и первичный контакт с получателями услуг (Диаграмма 5).

Рэнкинги по критерию "Удовлетворенность условиями оказания услуг"

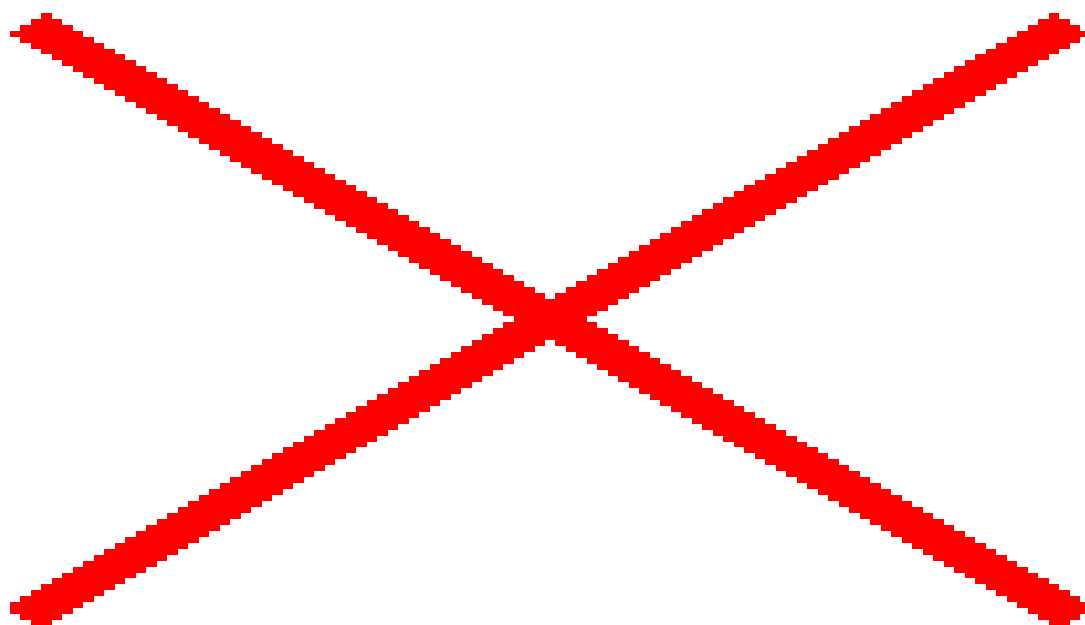


Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 5). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ».

Таблица 5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые осуществляют информирование и первичный контакт с получателями услуг?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	84,6%	13,2%	1,8%	0,4%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	85,4%	12,8%	1,6%	0,1%	0,1%
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	89,5%	9,7%	0,8%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	92,0%	6,1%	1,7%	0,2%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	97,4%	2,6%			
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	100,0%				
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	82,9%	16,0%	0,5%	0,3%	0,3%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,2%	3,8%			
МАУК «Ишимская ГБС»	98,6%	1,1%	0,2%	0,1%	
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	86,5%	11,9%	1,6%		

Большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги (Диаграмма 6).



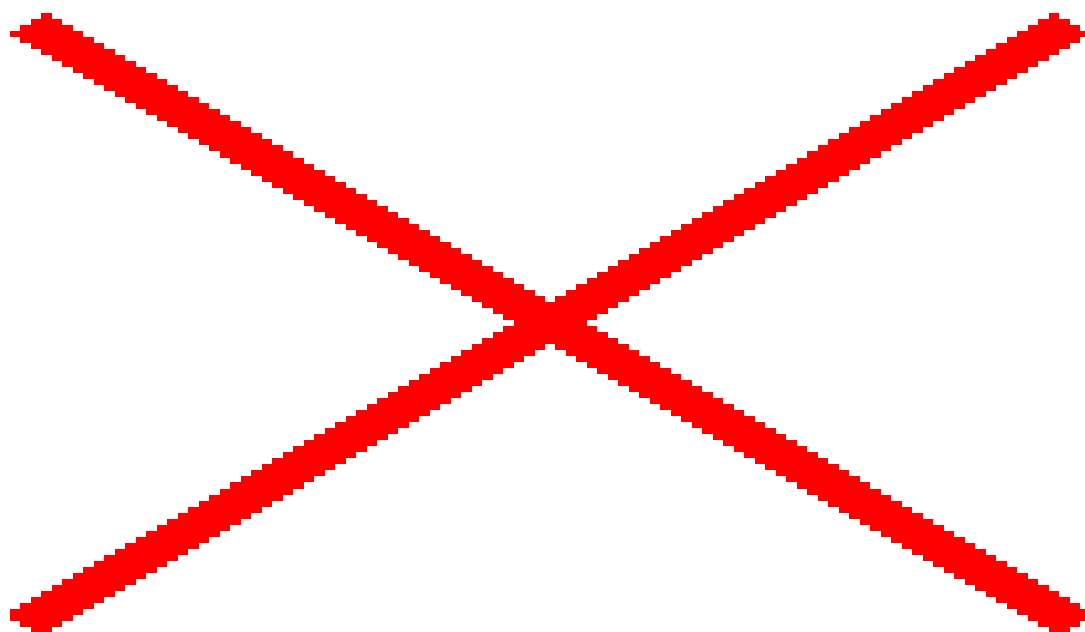
Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 6). Больше всего не удовлетворены данным

показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	84,9%	10,8%	4,1%	0,2%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	88,1%	9,0%	2,9%		
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	93,1%	6,7%	0,2%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	93,2%	5,6%	0,7%	0,5%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	97,2%	2,7%	0,1%		
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100,0%				
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	83,9%	13,5%	2,2%	0,1%	0,3%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,2%	3,8%			
МАУК «Ишимская ГБС»	99,0%	1,0%			
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	86,2%	10,9%	2,8%		

Большинство респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (Диаграмма 7).

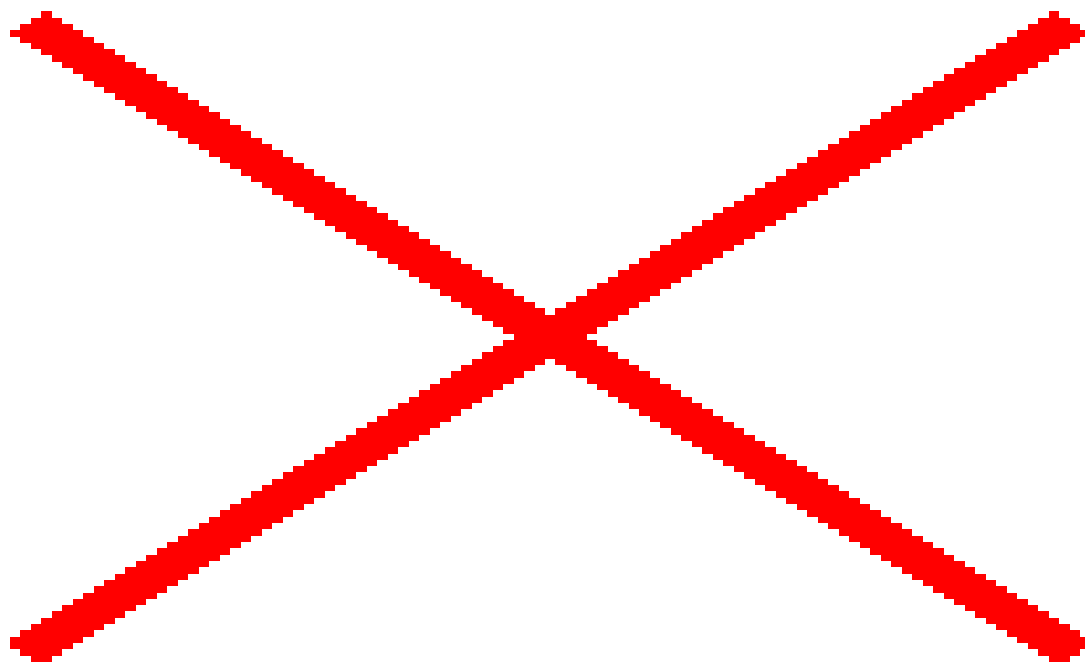


Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 7). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 7. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	82,4%	11,4%	6,1%	0,1%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	85,7%	10,6%	3,7%		
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	93,8%	5,5%	0,7%		
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	88,7%	8,5%	2,1%	0,7%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	96,4%	3,4%	0,2%		
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	99,8%	0,2%			
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	84,0%	14,3%	1,3%		0,4%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	95,5%	4,5%			
МАУК «Ишимская ГБС»	99,1%	0,9%			
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	82,4%	13,0%	4,6%		

Большинство респондентов стали бы рекомендовать именно эту организацию культуры своим родственникам или знакомым (Диаграмма 8).

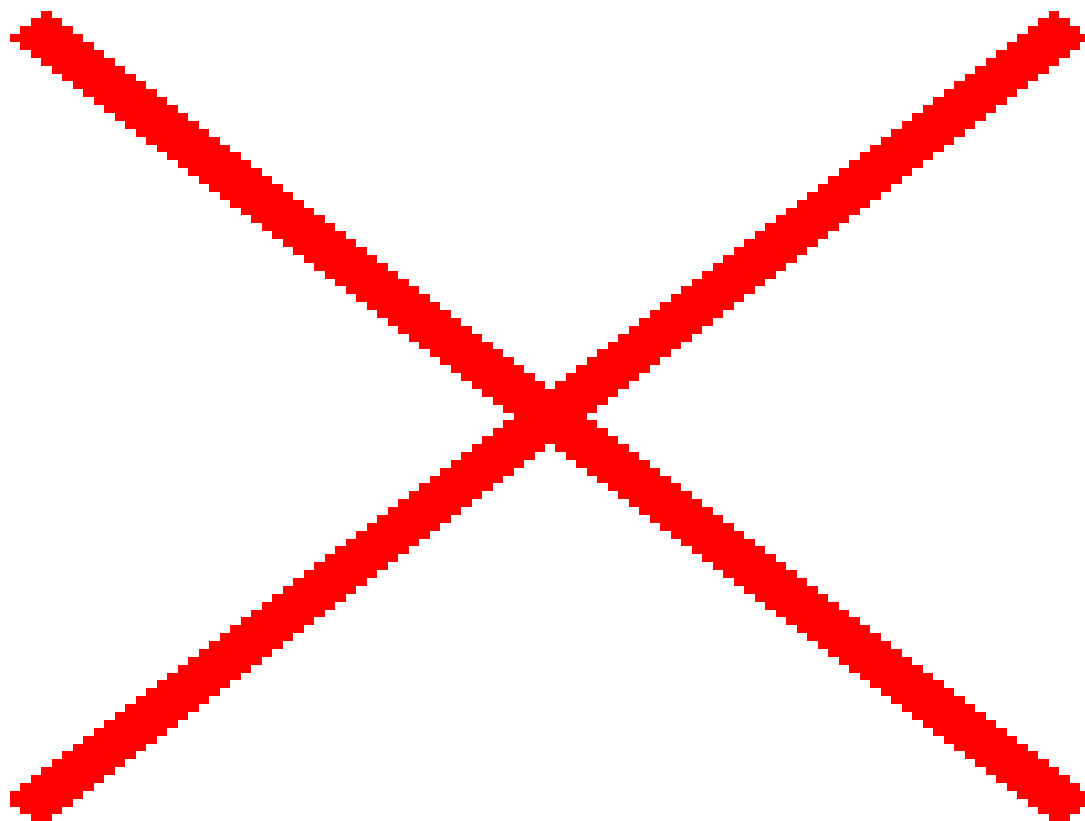


Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 8). Респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей» чаще других не рекомендовали бы данное учреждение.

Таблица 8. Стали бы Вы рекомендовать именно эту организацию культуры своим родственникам или знакомым?

	Рекомендовал бы	Не рекомендовал бы	Затрудняюсь ответить
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	97,2%		2,8%
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	96,6%	0,5%	2,9%
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	98,5%		1,5%
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	97,7%	1,7%	0,6%
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	99,7%	0,2%	0,1%
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	100,0%		
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,5%		0,5%
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100,0%		
МАУК «Ишимская ГБС»	99,7%		0,3%
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	98,8%		1,2%

Большинство респондентов удовлетворены организационными условиями оказания услуг, а именно наличием и понятностью навигации внутри организации культуры (Диаграмма 9).



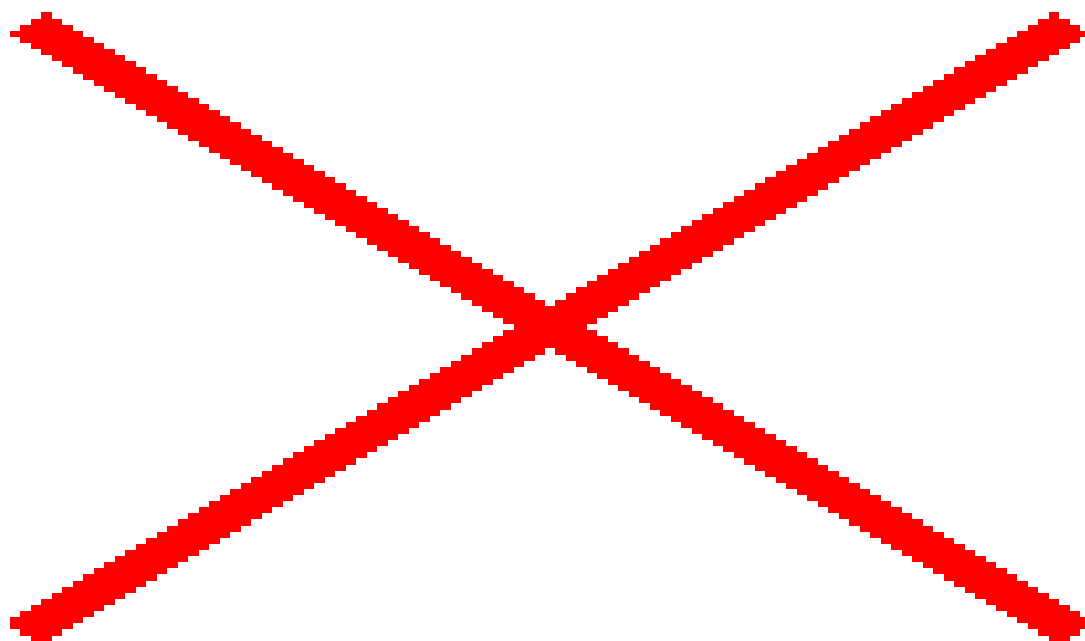
Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 9). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 9. Удовлетворены ли Вы организационными условиями оказания услуг, а именно наличием и понятностью навигации внутри организации культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	86,9%	11,2%	1,7%	0,1%	0,1%
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	85,0%	13,0%	1,9%		0,1%
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	92,0%	6,9%	1,0%		0,1%
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	85,8%	11,3%	2,2%	0,7%	
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	96,7%	3,2%			0,1%
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	99,7%	0,3%			
МАУК «Объединение	84,2%	14,2%	1,1%	0,5%	

Ишимский ГКЦ»					
МАУК Цирковая студия «Мечта»	95,5%	4,5%			
МАУК «Ишимская ГБС»	98,3%	1,6%	0,1%		
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	81,8%	11,2%	7,0%		

Большинство респондентов удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организациях культуры (Диаграмма 10).



Рассмотрим результаты ответов респондентов на данный вопрос в разрезе учреждений (Таблица 10). Больше всего не удовлетворены данным показателем респонденты из АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей».

Таблица 10. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в данной организации культуры?

	Полностью удовлетворен	Скорее удовлетворен	Не могу оценить	Скорее не удовлетворен	Полностью не удовлетворен
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	87,4%	11,2%	1,2%	0,2%	
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	89,2%	9,6%	1,1%	0,1%	
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	93,6%	5,9%	0,4%		0,1%
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	89,3%	8,5%	1,3%	0,8%	0,1%
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	97,4%	2,6%			
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	99,8%	0,2%			
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	86,3%	13,6%	0,1%		

МАУК Цирковая студия «Мечта»	96,2%	3,8%			
МАУК «Ишимская ГБС»	98,4%	1,5%	0,1%		
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	85,0%	13,0%	1,8%	0,2%	

Итоговые значения показателей независимой оценки в разрезе критериев

Критерий оценки качества «Открытость и доступность информации об организации»

1. Показатель «Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации: на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет».

Информационные стенды всех обследуемых организаций имеют всю необходимую информацию для обеспечения качественного оказания услуг в сфере культуры. Официальные сайты организаций в сети Интернет имеют некоторые недостатки, о которых подробно будет изложено в рекомендациях.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	100
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	100
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	100
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	97,1
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	94,1
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	88,2
МАУК Цирковая студия «Мечта»	88,2
МАУК «Ишимская ГБС»	97,1
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	85,3

2. Показатель «Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование».

За каждый функционирующий способ учреждение получает 30 баллов. При наличии более 3 способов учреждение получает максимальное количество баллов – 100 баллов.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	90
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	90
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	90
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	100
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	90
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	90
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	100
МАУК Цирковая студия «Мечта»	90
МАУК «Ишимская ГБС»	60
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	90

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы».

Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,9
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,9
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,8
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,6
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	99,9
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	99,8

Критерий оценки качества «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

1. Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

Всего в ходе проведения независимой оценки оценивалось наличие следующих индикаторов:

- Наличие комфортной зоны отдыха
- Наличие и понятность навигации внутри организации
- Наличие и доступность питьевой воды
- Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
- Санитарное состояние помещений
- Транспортная доступность
- Возможность записи на услуги

За каждый индикатор учреждению начисляется 20 баллов. При наличии 5 и более индикаторов учреждение получает 100 баллов.

По данному показателю все учреждения получают максимальное значение – 100 баллов, поскольку имеют все необходимые условия комфортности. Выявленные недостатки будут указаны в рекомендациях.

2. Показатель «Время ожидания предоставления услуги» не применяется для учреждений культуры.

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,8
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,9
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	99,9
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,2
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,3
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	99,9
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	99,6

Критерий оценки качества «Доступность услуг для инвалидов»

1. Показатель «Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов». Данный показатель включает в себя следующие индикаторы:

- наличие оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
- сменных кресел-колясок
- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений

За каждый из представленных индикаторов учреждение получает 20 баллов. По результатам осмотра ни одно учреждение не получило максимальный балл, поскольку везде отсутствуют сменные кресла-коляски.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	80
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	60
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	60
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	60
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	80
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	80
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	80
МАУК Цирковая студия «Мечта»	60
МАУК «Ишимская ГБС»	80
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	80

2. Показатель «Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими». Данный показатель включает в себя следующие индикаторы:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории
- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

За каждый индикатор учреждение получает 20 баллов. При наличии 5 и более индикаторов учреждение получает максимальное значение – 100 баллов.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	100
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	100
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	100
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	80
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	100
МАУК Цирковая студия «Мечта»	80
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	100
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	98,9
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,1
МАУК «Арт-Вояж» Ялutorовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялutorовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,7
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	99,8

Критерий оценки качества «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

1. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,6
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,8
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,7
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,4
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	99,9
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,8
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	100
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,5
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,6
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,9
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	100
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,2
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,6
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

Критерий оценки качества «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

1. Показатель «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	100
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,5
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	100
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	98,3
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	99,8
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	100
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

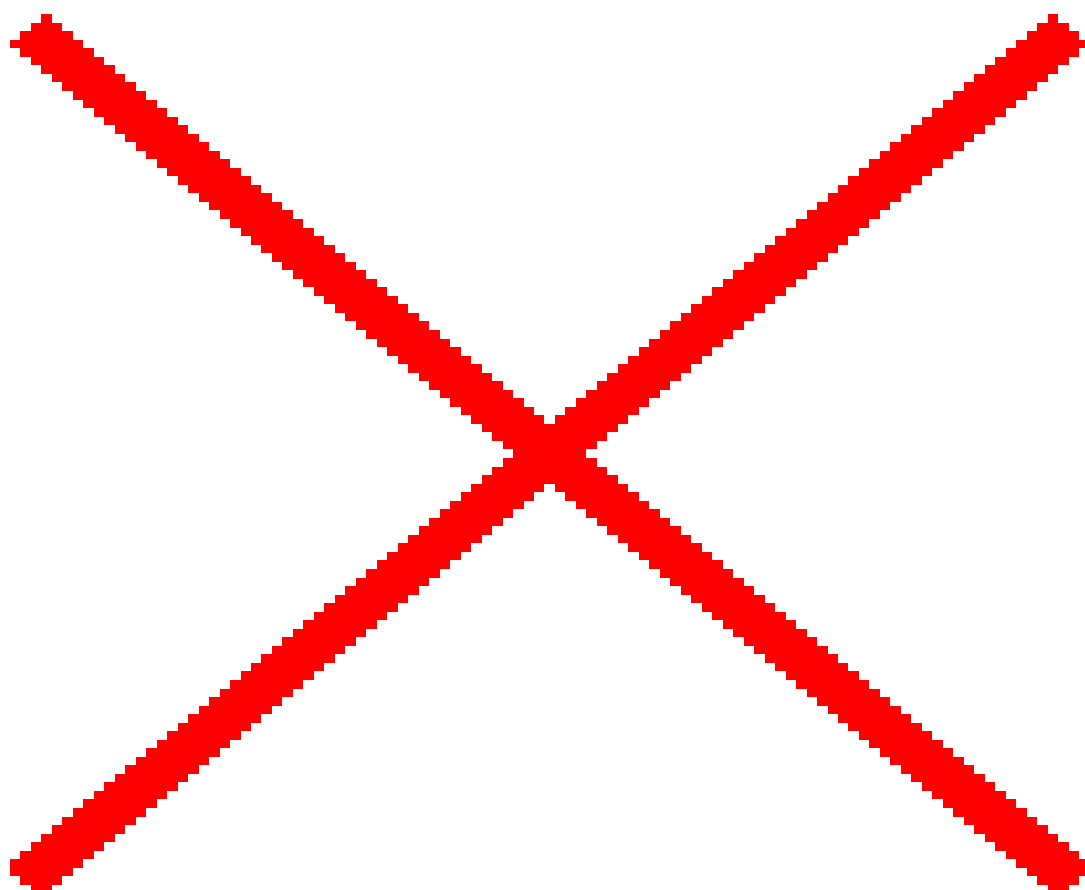
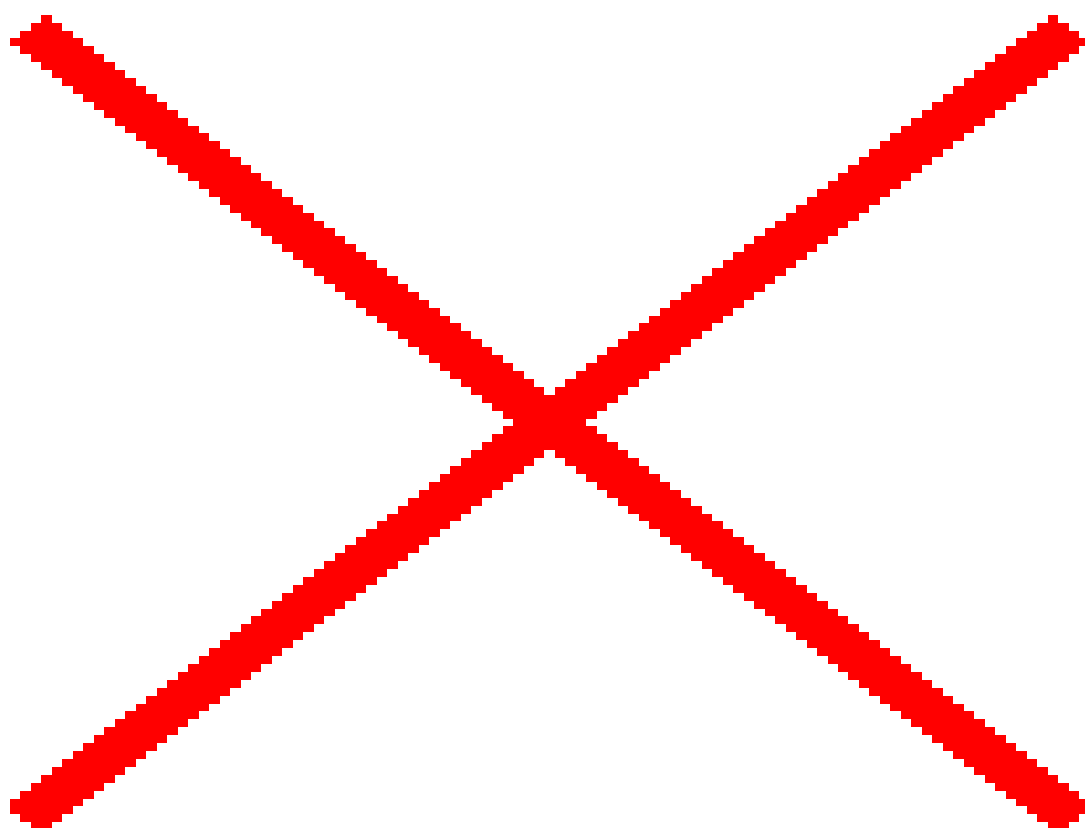
2. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

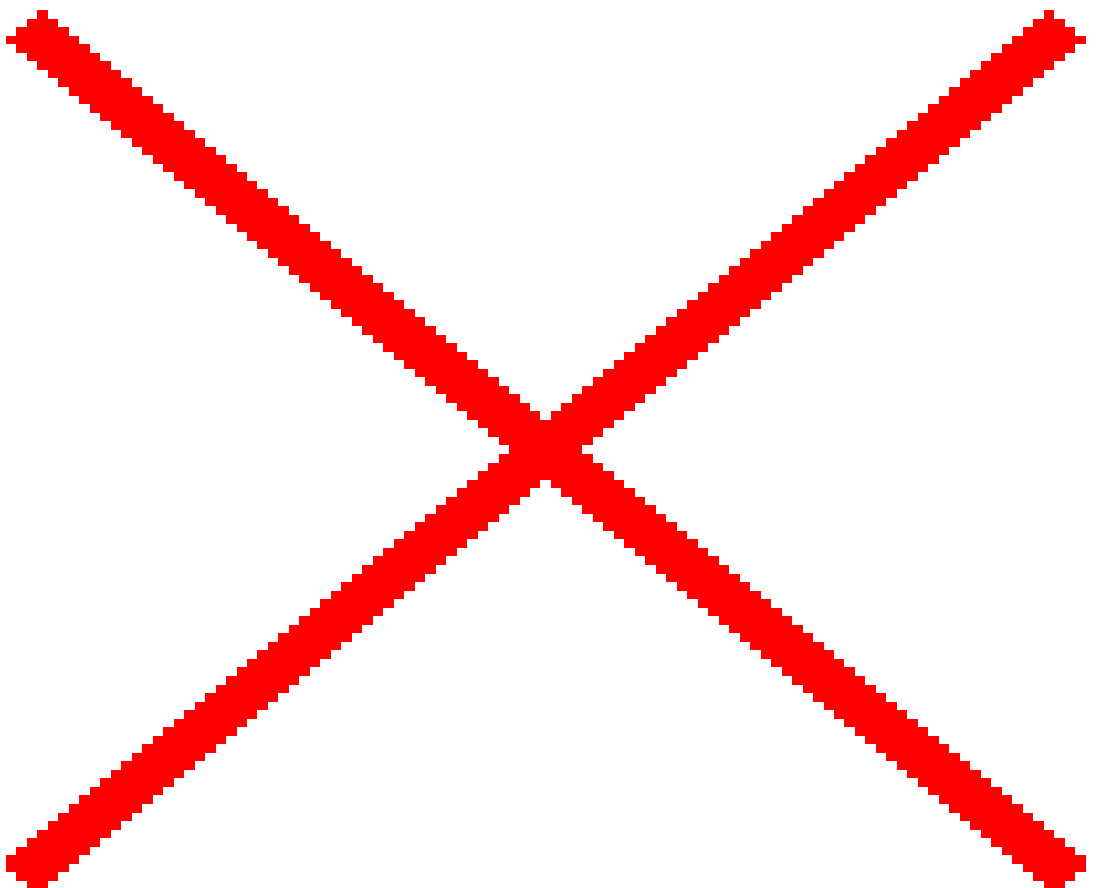
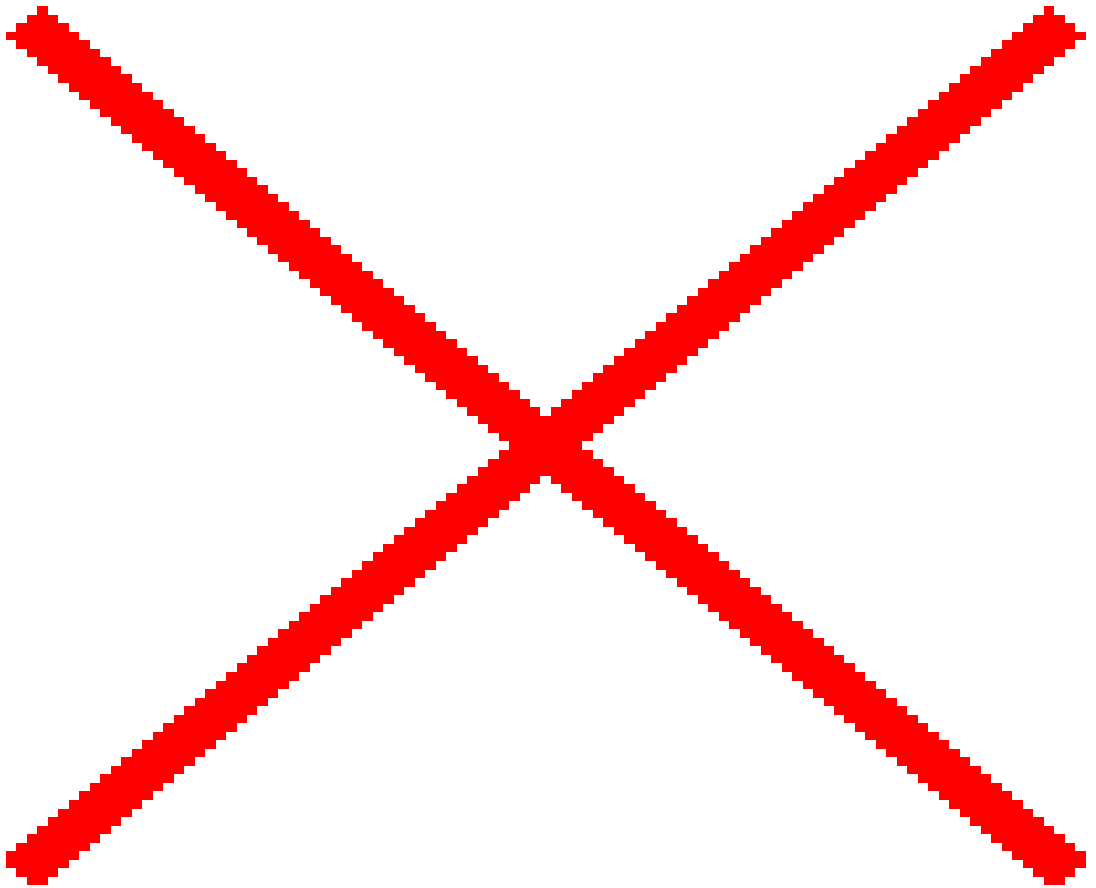
Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,8
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,9
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	99,9
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,2
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	99,9
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	99,5
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	100

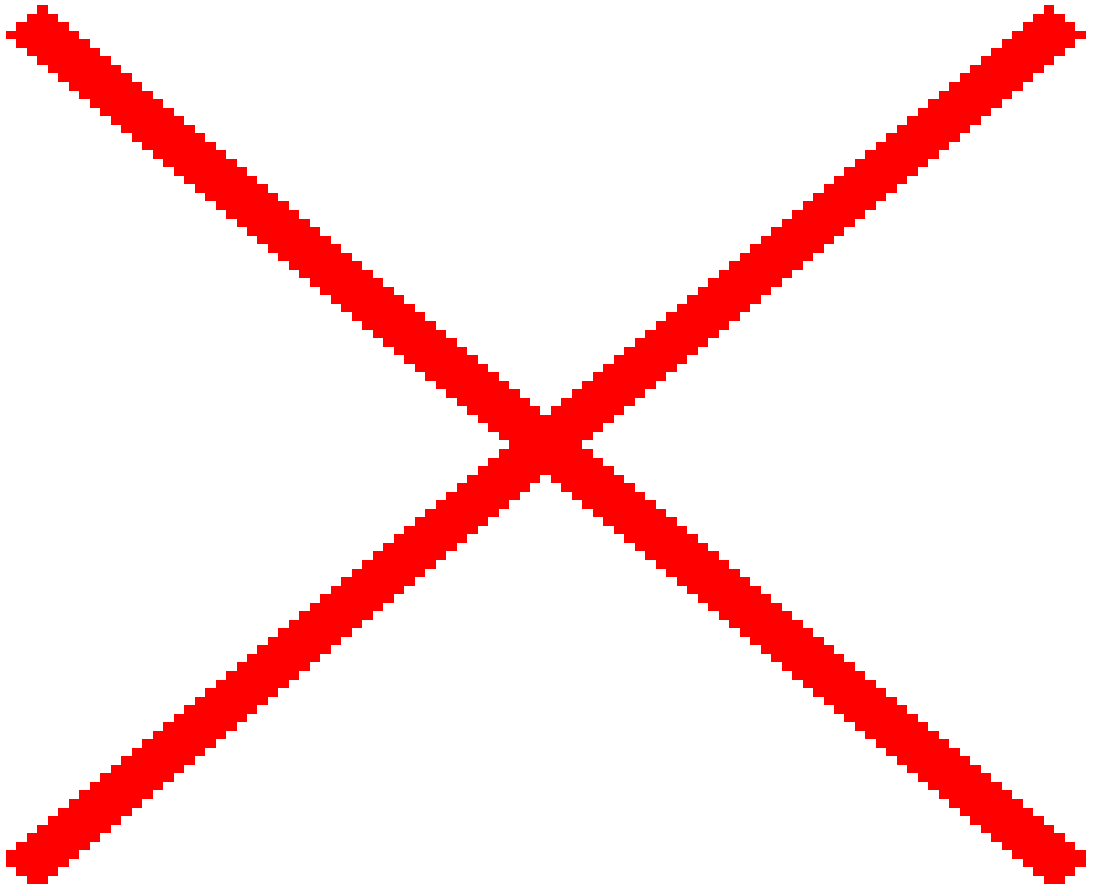
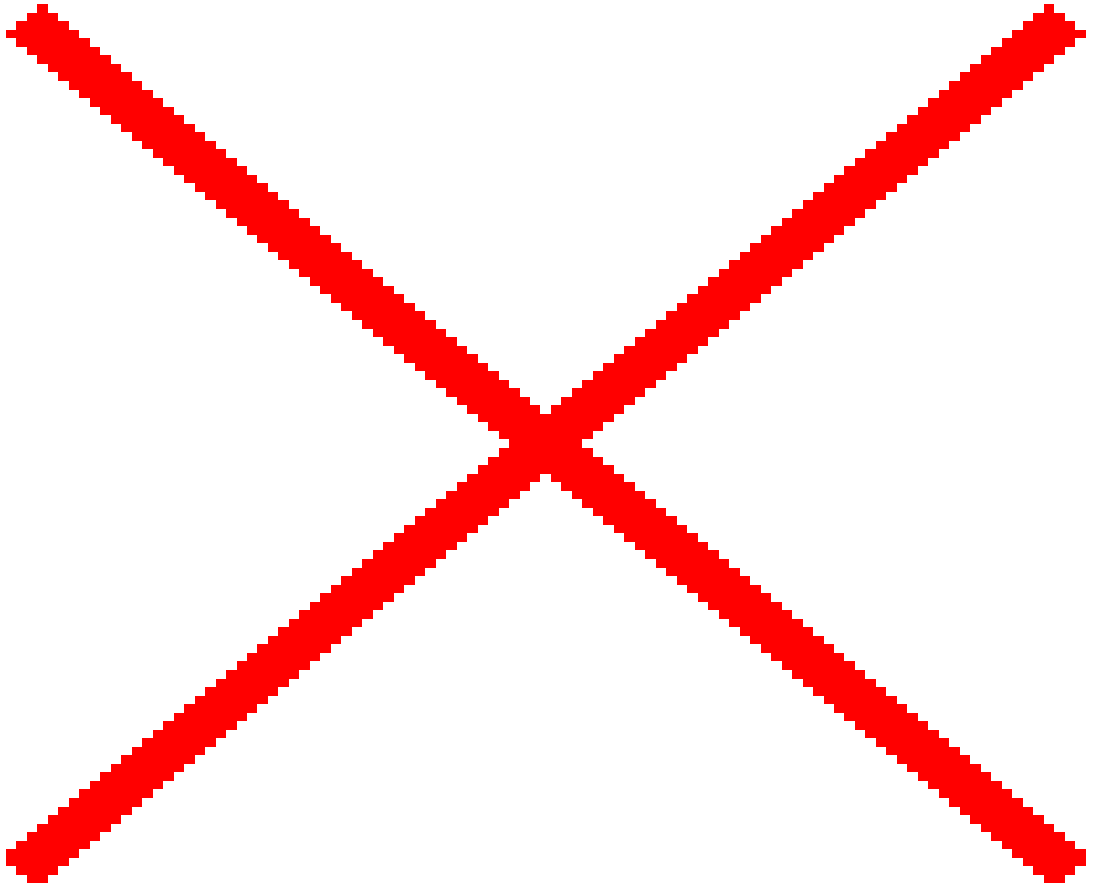
3. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы». Данный показатель рассчитывается как отношение удовлетворенных респондентов к количеству опрошенных.

Учреждение	Количество баллов
МАУК ЗГО «Заводоуковский КДЦ»	99,8
АУК МО ЗГО «Районный ЦКиД»	99,9
АУК МО ЗГО «Заводоуковский БЦ»	99,9
АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»	99,1
МАУК «Арт-Вояж» Ялуторовск	100
МАУК «ЦБС г. Ялуторовска»	100
МАУК «Объединение Ишимский ГКЦ»	100
МАУК Цирковая студия «Мечта»	100
МАУК «Ишимская ГБС»	100
МАУК «Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова»	99,8

Рэнкинги и итоговые рейтинги учреждений культуры







ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки условий оказания услуг культуры учреждениями культуры Тюменской области можно сделать следующие выводы:

1. Открытость и доступность информации об организациях находится на достаточно высоком уровне. Все официальные сайты учреждений культуры практически полностью соответствуют нормативным актам. Всю необходимую информацию получатели услуг могут найти также внутри помещений организаций. Лишь небольшая доля респондентов не удовлетворена качеством полнотой и доступностью, представленной на сайтах и стендах информации;

2. Комфортность условий оказания услуг также можно охарактеризовать как высокую, поскольку в учреждениях созданы все необходимые условия для комфортного ожидания предоставления услуги и пребывания в помещениях организаций. Не удовлетворены данным показателем лишь небольшая доля респондентов;

3. Доступность услуг для инвалидов также находится на высоком уровне. Во всех организациях созданы практически все необходимые условия для беспрепятственного доступа инвалидов в помещения организаций и передвижения по ним. Также есть и все необходимые условия для получения услуг инвалидами наравне с другими получателями услуг. Лишь небольшая доля опрошенных инвалидов не удовлетворены доступностью учреждений культуры;

4. Если говорить о доброжелательности и вежливости работников организаций, то данный критерий также находится на достаточно высоком уровне. Лишь небольшая доля опрошенных отметила, что не удовлетворены отношением работников, будь то встречающий персонал, непосредственно специалисты, или работники осуществляющие дистанционное взаимодействие с организацией;

5. Условиями оказания услуг также удовлетворено большинство опрошенных. Это касается и услуг в целом и организационных условий, а также многие готовы рекомендовать учреждения культуры своим друзьям и знакомым.

РЕКОМЕНДАЦИИ

1) Для обеспечения максимальных условий открытости и доступности информации об организациях культуры необходимо устранить все выявленные недостатки по данному показателю. В соответствии с единым порядком проведения независимой оценки качества выявлены следующие недостатки в части соответствия официальных сайтов нормативно-правовым актам:

Учреждение	Что отсутствует
МАУК "Арт-Вояж"	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
МАУК "Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска"	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
МАУК "Объединение Ишимский городской культурный центр"	план по улучшению качества работы организации
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
	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
МАУК Цирковая студия "Мечта"	план по улучшению качества работы организации
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
	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
МАУК "Ишимская городская библиотечная система"	план по улучшению качества работы организации
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
	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
МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П. П. Ершова"	план по улучшению качества работы организации
	копии НПА, устанавливающих цены на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены на услуги
	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
	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
МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П. П. Ершова"	план по улучшению качества работы организации

2) Также, на официальных сайтах отсутствует информация о следующих способах дистанционной связи:

Учреждение	Отсутствует информация на оф. сайте о способе дистанционной связи
МАУК ЗГО "Заводоуковский культурно-досуговый центр"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
АУК МО ЗГО "Районный центр культуры и досуга"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
АУК МО ЗГО "Заводоуковский библиотечный центр"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
МАУК "Арт-Вояж"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
МАУК "Централизованная библиотечная система г. Ялуторовска"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
МАУК "Объединение Ишимский городской культурный центр"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
МАУК Цирковая студия "Мечта"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
МАУК "Ишимская городская библиотечная система"	Электронные сервисы
	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы
МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П. П. Ершова"	Раздел "Часто задаваемые вопросы"
	Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией соц. сферы

3) Для повышения комфортности условий оказания услуг, необходимо устранить следующие недостатки, выявленные в ходе НОК

Учреждение	Что отсутствует
МАУК "Ишимская городская библиотечная система"	Наличие и доступность питьевой воды
АУК МО ЗГО "Заводоуковский библиотечный центр"	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений

4) Для повышения доступности учреждений культуры для инвалидов необходимо устранить следующие недостатки, выявленные в ходе НОК

Что отсутствует	Учреждения
Сменные кресла-коляски	Все учреждения
Специально оборудованное санитарно-гигиеническое помещения для инвалидов	МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П. П. Ершова" МАУК "Объединение Ишимский городской культурный центр" МАУК "Ишимская городская библиотечная система" АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей»

5) Для повышения доступности в учреждениях культуры услуг для инвалидов, необходимо устранить следующие недостатки, выявленные в ходе НОК

Что отсутствует	Учреждения
Дублирование звуковой и зрительной информации для инвалидов по слуху и зрению	МАУК "Объединение Ишимский городской культурный центр" МАУК "Ишимская городская библиотечная система"
Дублирование текстовой информации шрифтом Брайля	МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П. П. Ершова" МАУК Цирковая студия "Мечта" АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей» МАУК "Арт-Вояж"
Сурдоперевод (тифлосурдоперевод)	МАУК "Арт-Вояж" АУК ЗГО «Заводоуковский краеведческий музей» АУК МО ЗГО "Заводоуковский библиотечный центр"

ПРИЛОЖЕНИЕ №1. Список организаций

1.	Заводоуковский ГО	МАУК ЗГО «Заводоуковский культурно-досуговый центр»
1.		АУК МО ЗГО "Районный центр культуры и досуга"
2.		АУК МО ЗГО "Заводоуковский библиотечный центр"
3.		АУК ЗГО "Заводоуковский краеведческий музей"
4.	г. Ялutorовск	МАУК «Арт-Вояж»
5.		МАУК "Централизованная библиотечная система г. Ялutorовска"
6.	г.Ишим	МАУК "Объединение Ишимский городской культурный центр"
7.		МАУК Цирковая студия "Мечта"
8.		МАУК "Ишимская городская библиотечная система"
9.		МАУК "Ишимский музейный комплекс им. П.П. Ершова"