



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КОСТРОМЫ
Комитет образования,
культуры, спорта и работы с
молодежью**

Депутатская ул., 47, г. Кострома, 156002
Тел. (4942) 31-38-82;
факс (4942) 47-15-61
E-mail: obraz@gradkostroma.ru

19.09.2018 № 0бр-01-29-524/18

На № _____ от _____

**О независимой оценке качества условий
оказания услуг организациями в сфере
культуры**

Уважаемый Валерий Львович!

В соответствии с распоряжением заместителя главы Администрации – председателя Комитета образования, культуры, спорта и работы с молодежью Администрации города Костромы от 25.07.2018 года № 533-РЗ/IV «О проведении независимой оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры и утверждении сметы на оказание информационных, консультационных и технических услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры», муниципальным контрактом на оказание информационных, консультационных и технических услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры города Костромы от 3.08.2018 года № 23/МК оператором - Костромским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Союз театральных деятелей» (председатель отделения Т.Г. Ноздрина) проведены мероприятия по сбору информации для проведения независимой оценки в отношении учреждений культуры: МБУ «Художественная галерея», МБУ «Зоологический парк», МБУ «Дом культуры «Селище».

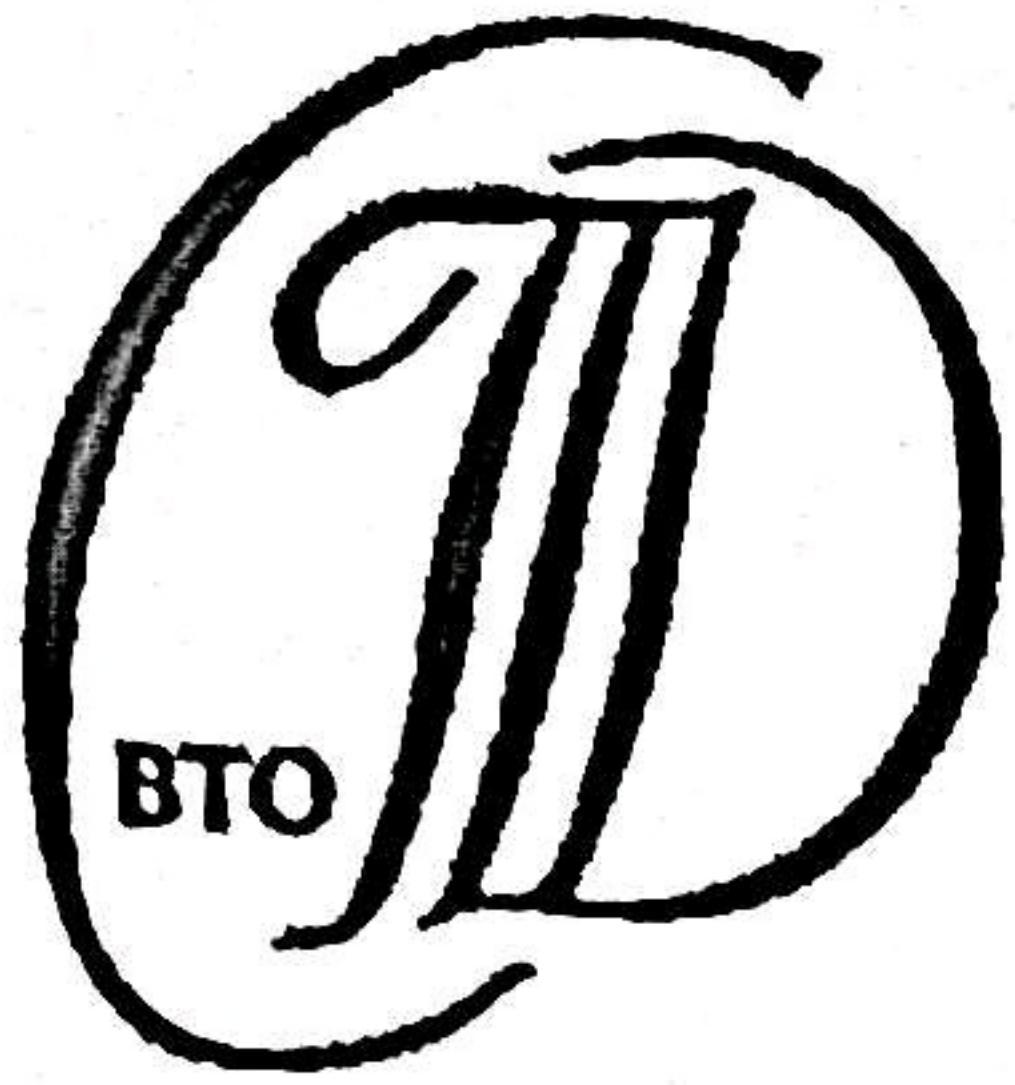
Направляю Вам аналитический отчет Костромского регионального отделения Общероссийской общественной организации «Союз театральных деятелей» о мероприятиях по сбору информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры (прилагается).

Приложение: на 7 листах в 1 экземпляре.

Заместитель главы Администрации-
председатель Комитета образования,
культуры, спорта и работы с молодёжью

М.Л. Соколова

вх. № 24 от 20.09.2018



ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
"СОЮЗ ТЕАТРАЛЬНЫХ ДЕЯТЕЛЕЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ВСЕРОССИЙСКОЕ ТЕАТРАЛЬНОЕ ОБЩЕСТВО)"
КОСТРОМСКОЕ РЕГИОНАЛЬНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

156000, г. Кострома, пр. Мира, 9а. Тел/факс: (84942) 31-85-07E-mail: std44@yandex.ru

Аналитический отчет

о мероприятиях по сбору информации для проведения независимой оценки
качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры

В соответствии с муниципальным контрактом на оказание информационных, консультационных и технических услуг по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры города Костромы от 3.08.2018 года № 23/МК Костромским региональным отделением Общероссийской общественной организации «Союз театральных деятелей» проведены мероприятия по сбору информации для проведения независимой оценки в отношении учреждений культуры города Костромы: МБУ «Художественная галерея», МБУ «Зоологический парк», МБУ «Дом культуры «Селище».

Сбор информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры проводился по следующим направлениям:

- анкетирование получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры;
- анализ, полнота и достоверность информации, размещенной на сайтах учреждений культуры.

По итогам анкетирования получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры, собраны анкеты в количестве 1752 ед., в том числе:

- МБУ «Художественная галерея» - 600 анкет,
- МБУ «Зоологический парк» - 600 анкет,
- МБУ «Дом культуры «Селище» - 552 анкеты.

По результатам анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг общий процент удовлетворенности качеством условий оказания услуг составил:

- МБУ «Художественная галерея» - 97,8%,
- МБУ «Зоологический парк» - 97,4 %,
- МБУ «Дом культуры «Селище» - 99,8 %.

Экспертиза сайтов учреждений культуры показала наличие следующей информации: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы, информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения, информирование о предстоящих мероприятиях/ выставках, информация о дополнительных услугах и др.

Приложение: Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг на 6 л. в 1 экз.

Председатель Костромского
регионального отделения СТД РФ ВТО
10.09.2018

Т.Г. Ноздрина

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Художественная галерея»
(в анкетировании приняло участие 600 человек)

Критерии/показатели	Значение показателя	Итоговое значение	Общий % удовлетворенности
I. Открытость и доступность информации об организации культуры		97,8%	97,8%
1. Наличие информационных стендов в организации	94,8%		
2. Открытость и доступность информации на информационных стендах	100%		
3. Удовлетворенность информацией об организации на ее официальном сайте	98,6%		
II. Комфортность условий предоставления услуг		100%	
4. Комфортность получения услуг в организации	100%		
III. Доступность услуг для инвалидов		98,6%	
5. Доступность услуг для инвалидов в организации	98,6%		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		93%	
6. Доброжелательность и вежливость работников	100%		
7. Использование дистанционных способов взаимодействия с организацией	86%		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		100%	
8. Удовлетворенность графиком работы	100%		
9. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100%		
10. Готовность рекомендовать организацию иным гражданам	100%		

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Художественная галерея»

(в анкетировании приняло участие 600 человек)		Значение показателя	Итоговое значение
I. 1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?		94,8%	
569	Да, видел		
31	Нет, не видел		
2. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?		100%	97,8%
195	Очень хорошо		
405	Хорошо		
0	Плохо		
0	Очень плохо		
3. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?		98,6%	
312	Удовлетворен		
280	Скорее удовлетворен		
8	Скорее не удовлетворен		
	Не удовлетворен		
II. 4. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? (чистота помещений, туалетов)		100%	100%
319	Комфортным		
281	Скорее комфортным		
0	Скорее не комфортным		
0	Не комфортным		
III. 5. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?		98,6%	98,6%
160	Очень хорошо		
432	Хорошо		
8	Плохо		
IV. 6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации?		100%	93%
312	Очень хорошо		
288	Хорошо		
0	Плохо		
7. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? (телефон, электронная почта)		86%	
516	Да, пользовался		
84	Нет, не пользовался		
V. 8. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?		100%	
178	Очень хорошо		
422	Хорошо		
0	Плохо		
9. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?		100%	100%
239	Очень хорошо		
361	Хорошо		
0	Плохо		
10. Готовы ли Вы рекомендовать нашу организацию родственникам и знакомым?		100%	
600	Да		
0	Нет		

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Дом культуры «Селище»
(в анкетировании приняло участие 552 человека)

Критерии/показатели	Значение показателя	Итоговое значение	Общий % удовлетворенности
I. Открытость и доступность информации об организации культуры		100%	99,8%
1. Наличие информационных стендов в организации	100%		
2. Открытость и доступность информации на информационных стендах	100%		
3. Удовлетворенность информацией об организации на ее официальном сайте	100%		
II. Комфортность условий предоставления услуг		100%	
4. Комфортность получения услуг в организации	100%		
III. Доступность услуг для инвалидов		100%	
5. Доступность услуг для инвалидов в организации	100%		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		99,5%	
6. Доброжелательность и вежливость работников	100%		
7. Использование дистанционных способов взаимодействия с организацией	99%		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		99,7%	
8. Удовлетворенность графиком работы	100%		
9. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	100%		
10. Готовность рекомендовать организацию иным гражданам	99%		

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Дом культуры «Селище»

(в анкетировании приняло участие 552 человека)

		Значение показателя	Итоговое значение
I. 1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?		100%	
552	Да, видел		
0	Нет, не видел		
2. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?		100%	100%
547	Очень хорошо		
5	Хорошо		
0	Плохо		
0	Очень плохо		
3. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?		100%	
552	Удовлетворен		
0	Скорее удовлетворен		
0	Скорее не удовлетворен		
0	Не удовлетворен		
II. 4. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? (чистота помещений, туалетов)		100%	100%
552	Комфортным		
0	Скорее комфортным		
0	Скорее не комфортным		
0	Не комфортным		
III. 5. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?		100%	100%
552	Очень хорошо		
0	Хорошо		
0	Плохо		
IV. 6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации?		100%	99,5%
552	Очень хорошо		
0	Хорошо		
0	Плохо		
7. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? (телефон, электронная почта)		99%	
547	Да, пользовался		
5	Нет, не пользовался		
V. 8. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?		100%	
552	Очень хорошо		
0	Хорошо		
0	Плохо		
9. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?		100%	99,7%
552	Очень хорошо		
0	Хорошо		
0	Плохо		
10. Готовы ли Вы рекомендовать нашу организацию родственникам и знакомым?		99%	
550	Да		
2	Нет		

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Зоологический парк»
(в анкетировании приняло участие 600 человек)

Критерии/показатели	Значение показателя	Итоговое значение	Общий % удовлетворенности
I. Открытость и доступность информации об организации культуры		96,3%	97,4%
1. Наличие информационных стендов в организации	94%		
2. Открытость и доступность информации на информационных стендах	98%		
3. Удовлетворенность информацией об организации на ее официальном сайте	97%		
II. Комфортность условий предоставления услуг		98%	
4. Комфортность получения услуг в организации	98%		
III. Доступность услуг для инвалидов		99%	
5. Доступность услуг для инвалидов в организации	99%		
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		95%	
6. Доброжелательность и вежливость работников	99%		
7. Использование дистанционных способов взаимодействия с организацией	92%		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		99%	
8. Удовлетворенность графиком работы	99%		
9. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	99%		
10. Готовность рекомендовать организацию иным гражданам	100%		

Результаты анкетирования получателей социальных услуг в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ города Костромы «Зоологический парк»

(в анкетировании приняло участие 600 человек)

		Значение показателя	Итоговое значение
I. 1. Видели ли Вы информационные стенды о деятельности организации при ее посещении?			
564	Да, видел	94%	
36	Нет, не видел		
2. Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?			
357	Очень хорошо	98%	96,3%
232	Хорошо		
11	Плохо		
0	Очень плохо		
3. Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?			
386	Удовлетворен	97%	
195	Скорее удовлетворен		
19	Скорее не удовлетворен		
0	Не удовлетворен		
II. 4. Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации? (чистота помещений, туалетов)			
366	Комфортным	98%	98%
222	Скорее комфортным		
12	Скорее не комфортным		
0	Не комфортным		
III. 5. Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?			
390	Очень хорошо	99%	99%
209	Хорошо		
1	Плохо		
IV. 6. Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации?			
368	Очень хорошо	99%	95%
230	Хорошо		
2	Плохо		
7. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией? (телефон, электронная почта)			
556	Да, пользовался	92%	
44	Нет, не пользовался		
V. 8. Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?			
391	Очень хорошо	99%	
158	Хорошо		
1	Плохо		
9. Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?			
391	Очень хорошо	99%	99%
158	Хорошо		
1	Плохо		
10. Готовы ли Вы рекомендовать нашу организацию родственникам и знакомым?			
600	Да	100%	
0	Нет		