

**Аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг
государственного учреждения Тульской области «Тульские парки» в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- повышения качества деятельности государственных учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка государственного учреждения Тульской области «Тульские парки» (далее – ГУ ТО «Тульские парки») проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Оценка включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил **156,9** баллов из 160 возможных, в том числе **139,9** балла из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, **17** баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения. Средний балл за показатель анкеты - 10.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

При изучении мнения получателей услуг ГУ ТО «Тульские парки» использовались следующие методы:

- личный опрос;
- Интернет-канал.

100% респондентов выбрали способ голосования лично заполнить анкету на территориях ГУ ТО «Тульские парки».

Количество респондентов, принявших участие в голосовании – 1400 человек.

По возрасту участники анкетирования распределились следующим образом:

- до 25 лет – 634 чел. (45,3%)
- 26 – 40 лет – 497 чел. (35,5%)
- 41 – 60 лет – 203 чел. (14,5%)
- старше 60 лет – 66 чел. (4,7%)

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых ГУ ТО «Тульские парки» представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во отвечающих их на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				(Σm_{ijp})	(p)		
1	2	3	4	5		6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации деятельности организаций культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	13870	13950	1400	10
		В целом хорошо	7,5	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания организации культуры	Отлично, все устраивает	10	13860	13945	1400	10
		В целом хорошо	7,5	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и их доступность получения	Отлично, все устраивает	10	13870	13952,5	1400	10
		В целом хорошо	7,5	52,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	30			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	13900	13962,5	1400	10
		В целом хорошо	7,5	45			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	13880	13957,5	1400	10
		В целом хорошо	7,5	60			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15			
		Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Совершенно не удобно	0	0			
j6	Доступность	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	788	3936	396	9,9
			нет	0			
	Оснащение организации специальными устройствами	да	780				

		для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организаций	да	792			
			нет	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	788			
			нет	0			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	788			
			нет	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	13820	13932,5	1400	10
		В целом хорошо	7,5	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	25			
		Плохо, много нарушений	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	13880	13955	214	10
		В целом хорошо	7,5	60			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	10			
		Плохо, много нарушений	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	13830	13945	1400	10
		В целом хорошо	7,5	97,5			
		Удовлетворительно	5	15			
		Плохо	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	13820	13940	1400	10
		В целом хорошо	7,5	105			
		Удовлетворительно	5	10			
		Плохо	2,5	5			
		Неудовлетворительно	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	13830	13940	1400	10
		В целом хорошо	7,5	90			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15			
		Плохо, много недостатков	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Отлично, все устраивает	10	13770	13925	1400	10
		В целом хорошо	7,5	127,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25			

	организации культуры	Плохо, много недостатков	2,5	2,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	13820	13932,5	1400	10
		В целом хорошо	7,5	82,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25			
		Плохо, много недостатков	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	13850	13945	1400	10
		В целом хорошо	7,5	75			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	15			
		Плохо, много недостатков	2,5	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
ИТОГО:					185218,5	1400	139,9

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 1400 получателей услуг, равно **139,9** баллам, средний балл за показатель анкеты -10.

Анализируя результаты проведённого опроса можно подвести некоторые итоги.

1. На первый вопрос анкеты «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации» большинство респондентов дали положительные ответы: «отлично, всё устраивает» - 1387 чел. (99,07%), «в целом хорошо» - 7 чел. (0,5%), «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 5 чел. (0,35%) «плохо, много недостатков» - 1 чел. (0,07%). Эти результаты свидетельствуют, что потребителей полностью удовлетворяет наличие и содержание информации об учреждении, размещённой на территории.

Максимальный балл - 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

2. «Комфортность условий пребывания в организации культуры», а именно так звучал второй вопрос анкеты, является одним из самых важных критериев оценки качества работы учреждения. Подавляющее большинство респондентов считают уровень комфортности пребывания на территориях ГУ ТО «Тульские парки» высоким. «Отлично, всё устраивает» - так ответили 1386 человек (99%), «в целом хорошо» - 7 чел. (0,5%), «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 7 чел. (0,5%). И только 1 человек (0,7 %) посчитал, что уровень комфортности «плохо, много недостатков». Полученные ответы говорят о том, что в учреждении уделяется большое внимание обеспечению для посетителей надлежащего уровня комфортности пребывания.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

3. 1387 человек, что составляет 99,07% от общего числа анкетируемых, считают, что «Дополнительные услуги и доступность их получения» в ГУ ТО «Тульские парки» достойны оценки «отлично, всё устраивает». 7 человек (0,5%) ответили «в целом хорошо». И только 6 человек (0,42%) посчитали, что уровень комфортности «удовлетворительно, незначительные недостатки».

Исходя из обозначенных ответов видно, что наряду с оказанием основных услуг, качество которых исследуется в других вопросах, в учреждении хорошо развиты различные дополнительные услуги, которые, в свою очередь, вполне доступны для потребителей.

Максимальный балл - 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

4. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)». Ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 1390 чел. (99,28%);
- «в целом хорошо» - 6 чел. (0,42%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3 чел. (0,21%)
- «плохо, много недостатков» - 1 чел. (0,07%).

Очевидно, что подавляющее большинство опрошенных (в сумме 1396 человек из 1400) вполне устраивает возможность пользования электронными сервисами. Тем не менее, четверо из участников опроса обнаружили недостатки.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

В целях улучшения качества работы электронных сервисов, учреждение обновило свой официальный сайт, на котором расширены возможности доступа к информации, в том числе и обратной связи.

5. «Удобство графика работы организации культуры». 1388 человека (99,14%) оценивают график работы ГУ ТО «Тульские парки» как оптимальный («отлично, очень удобно»), а 8 человек (0,57%) отметили удобство графика работы оценкой «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3 чел. (0,21%). И 1 человек (0,07 %) посчитал, что график работы «плохо, много недостатков». Эти результаты говорят о правильно установленном графике работы учреждения, позволяющем посещать парки в любое удобное для посетителей время.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

6. «Доступность услуг для инвалидов».

В настоящее время ГУ ТО «Тульские парки» уделяется большое внимание работе с инвалидами и в анкете обеспечению доступной среды был отведён целый блок вопросов:

- *Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски.*

«Да» – 1400 чел. (100 %)

- *Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).*

«Да» – 1400 чел. (100 %)

- *Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.*

«Да» – 1400 чел. (100 %)

- *Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами.*

«Да» – 1400 чел. (100 %)

- *Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).*

«Да» – 1400 чел. (100 %)

Максимальный балл- 20. Фактический балл – 20

Анализирую этот блок вопросов, можно сделать определённый вывод о высоком уровне доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья.

7. «Соблюдение режима работы организацией культуры». 98,78 % респондентов (1382 чел.) дали ответ «отлично, всё устраивает», а оставшиеся 0,78 % (11 чел.) ответили «в целом хорошо», «удовлетворительно, незначительные недостатки» 5 человек (0,36 %) и лишь 2 человека (0,14 %) посчитали, что уровень комфортности «плохо, много недостатков».

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 9,51.

По результатам голосования можно сделать вывод, что режим работы, также, как и график работы, не требуют изменений.

8. «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры». Полученные ответы показывают, что услуги ГУ ТО «Тульские парки» оказываются ровно в те сроки, в которые заявлены:

- «отлично, всё устраивает» - 1388 чел. (99,14 %);
- «в целом хорошо» - 8 чел. (0,57 %);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 2 чел. (0,14 %);
- «плохо, много нарушений» - 2 чел. (0,14 %).

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Мероприятия по улучшению данного показателя проводить не планируются.

Коммуникативные показатели работы, связанные с общей атмосферой взаимодействия, выстраиваемой сотрудниками по отношению к посетителям, также свидетельствуют об отсутствии каких-либо проблемных участках в работе.

9. «Доброжелательность и вежливость персонала» (1383 чел. – 98,78%) отметили самой высокой оценкой («отлично, всё устраивает») сотрудников парков. 13 человек (0,93 %) поставили оценку «в целом хорошо». Оценку «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3 чел. (0,21 %) и «плохо» - 1 чел. (0,07 %)

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Данный показатель полностью устраивает потребителей услуг и в корректировке не нуждается.

10. «Компетентность персонала организации культуры». 98,71 % (1382 чел.) ответили «отлично, всё устраивает»; 0,92% (13 чел.) посчитали компетентность персонала «в целом хорошо». Оценку «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 2 чел. (0,14 %) и «плохо» - 2 чел. (0,14 %)

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

11. «Удовлетворённость качеством оказания услуг организацией культуры в целом». Здесь мы хотели получить мнение респондентов о том, как они оценивают качество услуг, оказываемых ГУ ТО «Тульские парки», учитывая совокупность многих критериев. Ответы показали, что в целом посетители высоко оценивают качество предоставляемых услуг. Оценку «отлично, всё устраивает» поставили 1383 человек, или 98,78% от опрошенных. Оценку «в целом хорошо» отметили 12 человек (0,85%). «удовлетворительно, незначительные недостатки» - поставили 3 чел. (0,21 %) и «плохо» - 2 чел. (0,14 %).

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Политика учреждения по улучшению удовлетворённости качеством оказания услуг не требует корректировки.

12. «Удовлетворённость материально- техническим обеспечением организации культуры» уделяется особое значение. В связи с постоянно растущими запросами потребителей услуг большое значение имеет материально-техническая база. От этого показателя зависит, как качество самих услуг, так и комфортность пребывания в учреждении. Полученные ответы распределились следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 1377 чел. (98,35 %);

- «в целом хорошо» - 17 чел. (1,21%);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 5 чел. (0,35 %)
- «плохо» - 1 чел. (0,07 %)

Несмотря на то, что почти всех респондентов удовлетворяет материально-техническое обеспечение учреждения, некоторые отметили её недостаточность.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Перед учреждением стоит задача по дальнейшему улучшению и укреплению материально-технической базы.

13. «Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Ответы распределились почти поровну. 1382 респондентов (98,71 %) - «отлично, всё устраивает», 12 (0,86 %) - «в целом хорошо». И лишь 5 человек (0,36 %) ответили «удовлетворительно, незначительные недостатки», а «плохо» оценили 2 человека (0,14 %). Данные результаты свидетельствуют о том, что сайт ГУ ТО «Тульские парки» в основном устраивает посетителей как по объёму, так и по качеству предоставляемой информации.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Администрация учреждения уделяет повышенное внимание работе сайта - добавлению новой полезной и нужной информации (анонсов предстоящих мероприятий, информации о проведённых мероприятиях), удобству пользования ресурсом, его дизайном.

14. «Удовлетворённость качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры». Участники анкетирования ответили на этот вопрос следующим образом:

- «отлично, всё устраивает» - 1385 чел. (98,92 %);
- «в целом хорошо» - 10 чел. (0,71 %);
- «удовлетворительно, незначительные недостатки» - 3 чел. (0,21%);
- «плохо» - 2 чел. (0,14 %).

В целом респонденты удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов.

Максимальный балл- 10. Фактический балл – 10.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

П. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Таблица 2

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{ikw}) в баллах
1.1. (s ₁) Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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»	1 Полное наименование организации культуры	1
	2 Сокращенное наименование организации культуры	1
	3 Почтовый адрес организации культуры	1
	4 Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
	5 Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
	6 Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
	7 Режим, график работы организации культуры	1
	8 Контактные телефоны	1
	9 Адрес электронной почты	1
	10 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 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	1 Сведения о видах предоставляемых услуг	1
	2 Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
	3 Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
	4 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	5 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{ikss}) в балах
	6 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7 Информация о планируемых мероприятиях	1
	8 Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9 Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10 План по улучшению качества работы организаций	1

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 17 баллов из 20 возможных.

ГУ ТО «Тульские парки» лицензируемых видов деятельности не осуществляет.

Председатель
Общественного совета при министерстве
культуры Тульской области

С.В. Юдина