



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА
КОМИТЕТ КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА

ул. Энгельса, 8 г. Сургут,
Тюменская область, Ханты-Мансийский
автономный округ – Югра, 628408
Тел. (3462) 52-24-09, факс (3462) 52-23-11
E-mail: kultur@admsurgut.ru

Директору МБУ ИКЦ
«Старый Сургут»
А.А. Акулову

№ _____

Уважаемый Антон Александрович!

Комитет культуры и туризма Администрации города направляет результаты независимой оценки качества предоставления услуг для разработки и утверждения плана мероприятий по улучшению качества работы учреждения.

В срок до 10.11.2017 на адрес электронной почты Vasilyeva_ea@admsurgut.ru необходимо направить сканированную копию утвержденного плана.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

И.о. председателя комитета

И.Я. Верченко

Отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры: Муниципальное бюджетное учреждение историко-культурный центр «Старый Сургут»

Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (,) в баллах	Оценка
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s ₁)	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	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	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
ИТОГО по П. 1.1				10	10
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s ₂)	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1

		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
		10	План по улучшению качества работы организации	1	0
ИТОГО по П. 1.2				10	6
ИТОГО по критерию				20	16

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

- ✓ Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- ✓ Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- ✓ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- ✓ План по улучшению качества работы организации

Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. баллы	Оценка
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0	8,5
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. баллы		Оценка
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,22
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0		9,0
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10,0		9,21
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0		9,1
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
6.	Доступность услуг для инвалидов	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	2	1,6
			нет	0	
		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	2	0,15
			нет	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	1,8
			нет	0	
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	1,85		
	нет	0			

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. баллы		Оценка
			да	нет	
		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	2	1,1
			нет	0	
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,0
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,4
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,3
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
10.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0		9,2
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0		9,0
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. баллы	Оценка
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	9,2
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0	9,2
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0	9,2
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
ИТОГО по критерию			140	125,03

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - 160 баллов.

Итоговые оценки, полученные учреждением: 141,03 баллов