

Отчёт по результатам работ:

«Независимая оценка качества
условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры
муниципального образования город Торжок»

подготовлено Маркетинговым агентством «Медиа-полюс»
(ИП Мезенцев Фёдор Викторович)
ОГРНИП 310532115900080
ИНН 532102739189

10.09.2018г.

В рамках проведённой Независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры муниципального образования город Торжок маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты оцениваемых организаций и информация на стендах в помещениях организаций, а также проведён опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к муниципальному контракту от 20 августа 2018г. № 21. Итоги проведённой оценки в разрезе оцениваемых организаций и критериев оценки приведены в приложении 1 к настоящему отчёту.

Отдельно стоит отметить, что при оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что на официальных сайтах организаций и информационных стендах отсутствует информация о планах по улучшению качества работы организаций, а также только в одной организации на сайте присутствует информация о материально-техническом обеспечении. На всех сайта изучаемых организаций отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ).

Все изучаемые организации получили высокую оценку за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Однако, следует отметить, что в «Централизованной системе библиотечного и архивного дела» отсутствует свободный доступ потребителей к питьевой воде.

Крайне низкие оценки у всех организаций получил критерий «Доступность услуг для инвалидов». В организациях отсутствуют специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, сменные кресла-каталки, а также не адаптированы проходы и поручни для комфортного посещения организаций инвалидами. Пандус и выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов имеются только у Муниципального бюджетного учреждения города Торжка "Городской Дом культуры". В этой же организации - самая высокая доля удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов. Самый низкий показатель отмечен у Муниципального бюджетного учреждения культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр".

Все изучаемые организации имеют высокие оценки по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» и «Удовлетворённость условиями оказания услуг».

* Список оцениваемых организаций

№ п/п	Наименование организации культуры
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка «Социально-культурный молодёжный центр».
2	Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Городской Дом культуры».
3	Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка «Централизованная система библиотечного и архивного дела».

Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

<http://media-polus.ru/>

Приложение 1 к Отчёту по результатам работ:
«Независимая оценка качества
условий оказания услуг муниципальными учреждениями культуры
муниципального образования город Торжок»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещённой на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещённой на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	ИТОГО
максимально возможная оценка	30	30	40	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	24,6	30	38,4	93,0
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	21	30	36,4	87,4
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	26,46	30	39,6	96,1

2. Комфортность условий предоставления услуг

	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	2.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых комфортностью условий предоставления услуг	ИТОГО
максимально возможная оценка	50	50	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	50	48,5	98,5
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	50	46	96,0
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	50	48,5	98,5

3. Доступность услуг для инвалидов

	3.1 Оборудование территории, прилегающей организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими людьми	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
максимально возможная оценка	30	40	30	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	0	8	9,9	17,9
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	12	8	20,1	40,1
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	0	8	18,3	26,3



4. Доброжелательность, вежливость работников организации				
	4.1 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование	4.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	4.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов)	ИТОГО
максимально возможная оценка	40	40	20	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	38,8	38,4	18,2	95,4
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	34,4	36	16,6	87,0
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	39,6	40	19,8	99,4

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг				
	5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	5.2 Доля получателей услуг, удовлетворённых графиком работы организации	5.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых в целом условиями оказания услуг в организации	ИТОГО
максимально возможная оценка	30	20	50	100,0
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	28,2	19,4	48,5	96,1
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	26,7	17,8	44,5	89,0
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	29,7	20	50	99,7

ИТОГ, Независимая оценка условий	
максимально возможная оценка	100
1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры города Торжка "Социально-культурный молодёжный центр"	80,18
2 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Городской Дом культуры"	79,90
3 Муниципальное бюджетное учреждение города Торжка "Централизованная система библиотечного и архивного дела"	83,99

Мезенцев Фёдор Викторович
media_res@mail.ru
+7 (960)203 51 94
http://media-polus.ru/

