

Отчёт по результатам работы

по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Торопецкого района по заказу Отдела культуры, молодежной политики, спорта и туризма администрации Торопецкого района (Тверская область)

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

19.12.2018г.

В рамках проведённой работы маркетинговым агентством «Медиа-полюс» были изучены официальные сайты оцениваемых организаций и информация на стендах в помещениях учреждений, а также проведён онлайн-опрос потребителей услуг в соответствии с Техническим заданием к Муниципальному контракту №112 от 20 октября 2018 года. Итоги проведённой оценки в разрезе отдельных критериев и учреждений приведены в Приложении 1 к настоящему отчёту. Расчёт показателей производился в соответствии с общей методикой, согласно Приложения к приказу Минтруда №334н от 31.05.2018г. РФ.

При оценке критерия «Открытость и доступность информации» выявлено, что большинство исследуемых учреждений не имеют своего сайта. Так, сайт присутствует только у Муниципального бюджетного учреждения «Районный Дом культуры» и Муниципального учреждения «Торопецкая центральная библиотека». На сайтах организаций исполнено 67% и 72% требований к размещаемой информации, соответственно. На сайтах отсутствует информация о материально-техническом обеспечении учреждения, план финансово-хозяйственной деятельности и план по улучшению деятельности учреждений. Также, на сайте «Районного Дома культуры» отсутствуют учредительные документы.

Отметим, что на досках объявлений на территории организаций отсутствует часть информации, размещение которой обязательно в соответствии с требованиями Министерства культуры РФ. Как правило, отсутствует: план финансово-хозяйственной деятельности организации культуры и информация о материально-техническом состоянии организации, результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и планы по улучшению деятельности учреждений. В некоторых учреждениях отсутствуют копии учредительных документов.

На сайтах организаций (из тех, где он в наличии) представлено только три канала обратной связи: телефон, почта и размещена анкета для получения отзывов от пользователей услуг. Отсутствует раздел «Часто задаваемые вопросы» (FAQ) и форма для обратной связи.

Отметим, что, несмотря на существующие недостатки, пользователи услуг высоко оценивают доступность информации об организациях, размещённой на информационных стендах внутри помещений. Также, высокие оценки от пользователей услуг получил показатель доступности информации на сайтах для тех учреждений, которые имеют сайты.

Все организации получили высокие оценки от потребителей за критерий «Комфортность условий предоставления услуг». Однако, на территории ряда учреждений не выполнены основные требования, предъявляемые Приказом Минтруда №334н от 31.05.2018г. Так, у четырёх организаций санузел размещён на улице (без водопровода, не отапливается), а в МУК «Плоскошский центральный сельский Дом культуры» у посетителей отсутствует доступ к питьевой воде.

Обратим внимание на то, что у 5 организаций не выполнено ни одно требование, предъявляемое к критерию «Доступность услуг для инвалидов», а в трёх – выполнено только одно.

Лучше всех дела обстоят в Муниципальном бюджетном учреждении Торопецкого района «Районный Дом культуры», где выполнены все

требования, а на территории «Торопецкой центральной библиотеки» отсутствуют только сменные кресла-каталки.

В большинстве случаев, пользователи-инвалиды, либо лица, их сопровождающие, удовлетворены существующими условиями в организациях. Самые низкие оценки удовлетворённости потребителей получили: «Пожинский центральный сельский Дом культуры» (39%), «Подгородненский центральный сельский Дом культуры» (48%) и «Понизовский центральный сельский Дом культуры» (49%).

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

С учётом вышеизложенного, предлагаем разработать сайты учреждениям, которые их не имеют, уделить внимание исполнению требований к размещаемой информации на территории учреждений культуры и начать работу по развитию доступной среды для инвалидов за пределами районного центра. В частности, необходимо для начала на территории данных учреждений организовать пандусы/подъёмники и специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения для инвалидов.

Список оцениваемых организаций и количество обработанных онлайн-анкет.

№	Наименование муниципального учреждения культуры – юридического лица	количество обработанных анкет
1	Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	150
2	Муниципальное учреждение Кудрявцевского сельского поселения «Кудрявцевский центральный сельский Дом культуры»	150
3	Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	150
4	Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом культуры»	150
5	Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	150
6	Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	150
7	Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	150
8	Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	150
9	Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	150
10	Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	150
Итого:	10 организаций культуры	1 500

Мезенцев Фёдор Викторович

media_res@mail.ru

+7 (960)203 51 94

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



Приложение 1 к Отчёту с результатами работ
по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Торопецкого района

1. Открытость и доступность информации об организации культуры				
Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	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
	30	30	40	100,0
1 Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	9,9	0	18	27,9
2 Муниципальное учреждение Кудряцевского сельского поселения «Кудряцевский Дом центральный сельский Дом	11,7	0	20	31,7
3 Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	7,5	0	19,6	27,1
4 Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом	9,9	0	27,6	37,5
5 Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	10,8	0	25,2	36,0
6 Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	9,3	0	22,8	32,1
7 Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	13,2	0	20	33,2
8 Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	9,3	0	21,2	30,5
9 Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	20,1	27	35,2	82,3
10 Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	20,7	27	39,6	87,3

Наименование муниципального учреждения культуры юридического лица		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
		50	50	100,0
1	Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	50	49	99,0
2	Муниципальное учреждение Кудрявцевского сельского поселения «Кудрявцевский центральный сельский Дом культуры»	50	50	100,0
3	Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	30	49,5	79,5
4	Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом культуры»	50	49,5	99,5
5	Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	40	47	87,0
6	Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	50	44,5	94,5
7	Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	50	50	100,0
8	Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	40	49,5	89,5
9	Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	50	44,5	94,5
10	Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	50	49,5	99,5

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица		3. Доступность услуг для инвалидов			
		3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и её помещений с учётом доступности для инвалидов	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	3.3 Доля получателей услуг, удовлетворённых доступностью услуг для инвалидов	ИТОГО
		30	40	30	100,0
1	Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	0	0	16,5	16,5
2	Муниципальное учреждение Кудряцевского сельского поселения «Кудряцевский центральный сельский Дом культуры»	0	0	16,8	16,8
3	Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	0	0	15	15,0
4	Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом культуры»	6	0	14,4	20,4
5	Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	0	0	11,7	11,7
6	Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	6	0	14,7	20,7
7	Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	0	8	18	26,0
8	Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	0	0	19,8	19,8
9	Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	30	40	24,6	94,6
10	Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	24	40	18,6	82,6

Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица		4. Доброжелательность, вежливость работников организации			ИТОГО
		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)	
		40	40	20	100,0
1	Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	38,8	39,6	17,2	95,6
2	Муниципальное учреждение Кудрявцевского сельского поселения «Кудрявцевский центральный сельский Дом культуры»	40	40	20	100,0
3	Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	40	39,6	19,8	99,4
4	Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом культуры»	40	40	18,2	98,2
5	Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	38,8	39,2	19,6	97,6
6	Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	36	35,2	14,2	85,4
7	Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	39,6	39,6	17	96,2
8	Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	40	39,6	20	99,6
9	Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	35,2	35,6	17	87,8
10	Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	39,6	39,6	19	98,2

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг				
Наименование муниципального учреждения культуры - юридического лица	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
	30	20	50	
1 Муниципальное учреждение Василевского сельского поселения «Ново – Троицкий центральный сельский Дом культуры»	29,7	20	50	99,7
2 Муниципальное учреждение Кудрявцевского сельского поселения «Кудрявцевский центральный сельский Дом культуры»	30	20	50	100,0
3 Муниципальное учреждение Плоскошского сельского поселения «Плоскошский центральный сельский Дом культуры»	29,7	19,8	49,5	99,0
4 Муниципальное учреждение Подгородненского сельского поселения «Подгородненский центральный сельский Дом культуры»	29,7	19,8	50	99,5
5 Муниципальное учреждение Пожинского сельского поселения «Пожинский центральный сельский Дом культуры»	28,5	19,2	48	95,7
6 Муниципальное учреждение Понизовского сельского поселения «Понизовский центральный сельский Дом культуры»	26,1	17,4	44	87,5
7 Муниципальное учреждение Речанского сельского поселения «Речанский центральный сельский Дом культуры»	29,7	19,8	49,5	99,0
8 Муниципальное учреждение Скворцовского сельского поселения «Скворцовский центральный сельский Дом культуры»	30	20	50	100,0
9 Муниципальное бюджетное учреждение Торопецкого района «Районный Дом культуры»	26,4	17,8	44,5	88,7
10 Муниципальное учреждение Торопецкого района «Торопецкая центральная библиотека»	29,4	19,8	49	98,2

