



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ КОМПАНИИ ИНФОНИКА

**Независимой оценки качества организаций культуры Камчатского края
по заказу Министерства культуры Камчатского края**

Отчет составлен на основании, методических рекомендаций по проведению
независимой оценки качества от 07 августа 2015 года

редакция отчета от 02 августа 2017 года

генеральный директор Е.В.Чайников
mail@infoniika.net

Оценка проводилась независимой организацией «Инфоника», ООО.

Ни компания, ни руководство компании не представляют интересов какого-либо учреждения культуры Камчатского края, участвующей в исследовании или людей, связанных с ними прямо или косвенно, способных спровоцировать конфликт интересов и повлиять на объективность результатов исследования.

Цель проведенного исследования – получение объективных данных и расчёт оценочных показателей в соответствии с методическими рекомендациями.

Сбор, обобщение и анализ информации осуществлялся по двум направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных в сети «Интернет» на официальном сайте учреждения;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения.

Для оценки показатели разделены на две группы и сведены в таблицы:

- 1) изучение мнения получателей услуг (таблица 1);
- 2) наличие информации на официальном сайте учреждения культуры (таблица 2).

Организационно-методологические аспекты исследования

Аудитория: генеральной совокупностью, из которой происходил отбор респондентов на которую происходит распространение полученных результатов, являются пользователи музейных услуг из числа всего населения Камчатского края в возрасте от 18 лет по состоянию на 01.07.2015 года составляет 240303 человек (данные Избирком Камчатского края).

Методы сбора данных:

- 1) опрос респондентов по заранее разработанной анкете;
- 2) анализ официального сайта учреждения культуры.

Способ сбора данных: телефонное, интернет и личное интервьюирование.

Время проведения полевого этапа: Период опроса: с 28 мая 2017 г. по 16 августа 2017 г.

Место и время проведения опроса:

Непосредственно на территории самого учреждения культуры с 10:00 до 21:00 в рабочие дни и с 11:00 до 20:00 в выходные дни.

Дистанционно с использованием внешнего интернет ресурса по адресу: <http://kamtv.ru/ls20/index.php>

Объём выборки: 11609 человек при доверительной вероятности 95 % и доверительном интервале 0,91%.

Тип выборки: квотная выборка – строится как модель, воспроизводящая структуру генеральной совокупности в виде квот (пропорций). Квоты устанавливаются пропорционально количеству населения населенного пункта на основании статистических данных по состоянию на 01.07.2017 г.

Анкета: структурированная анкета с закрытыми, открытыми вопросами с оценочным вариантом ответа, предназначенная для самостоятельного заполнения респондентом при личном или интернет опросе, или дистанционного заполнения через интервьюера.

Контроль качества полученной информации:

- 1) визуальный – осуществляется контролёром во время проведения полевого этапа;
- 2) оценочно-корректировочный – осуществляется оценка корректности и корректировка данных в электронном массиве (проверка правильности и логичности введённой информации).

Предложение об участии в опросе было сделано 12771 респонденту. Из них согласились участвовать 11609 человек, без разделения по половозрастным признакам.

1. Данные по учреждениям культуры в рамках которых проводилась оценка:

p52	8201009840-820101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОЛЮТОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"	http://ckidomr.ru
-----	---	---

Таблица 1.52. Оценка мнения получателей услуг:

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы	Варианты значений в баллах		Получатели услуги, p_i	Сумма баллов по каждому вопросу, $(\sum t_{ij}p)$	Кол-во ответивших на вопрос, (p)	Средняя оценка по вопросу, $(\sum t_{ij}p)/p$	
1	2	3	4	5	15	16	17=15/16		
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	91	910	1387,5	159	8,73	
		В целом хорошо	7,5	60	450				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	5	25				
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0				
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	72	720	1272,5	159	8,00	
		В целом хорошо	7,5	62	465				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	13	65				
		Плохо, много недостатков	2,5	9	22,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	3	0				
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	63	630	1232,5	154	8,00	
		В целом хорошо	7,5	70	525				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	14	70				
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	4	0				
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	34	340	842,5	138	6,11	
		В целом хорошо	7,5	54	405				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	17	85				
		Плохо, много недостатков	2,5	5	12,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	28	0				
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	102	1020	1417,5	159	8,92	
		В целом хорошо	7,5	46	345				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	10	50				
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5				
		Совершенно не удобно	0	0	0				
j6	Доступность услуг	Обеспечение	да	2	49	98	532	90	5,91

	для инвалидов	возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	нет	0	2	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	21	42			
			нет	0	2	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	60	120			
			нет	0	2	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	90	180			
			нет	0	2	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	2	46	92			
			нет	0	2	0			
j7	Соблюдение режима работы организаций культуры	Отлично, все устраивает	10	90	900				
		В целом хорошо	7,5	54	405				
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	12	60				
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0				
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0				
j8	Соблюдение установленных	Отлично, все устраивает	10	90	900	1367,5	154	8,88	

	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	В целом хорошо	7,5	59	442,5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	5	25			
		Плохо, много нарушений	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	115	1150	1457,5	159	9,17
		В целом хорошо	7,5	35	262,5			
		Удовлетворительно	5	9	45			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	110	1100	1442,5	159	9,07
		В целом хорошо	7,5	39	292,5			
		Удовлетворительно	5	10	50			
		Плохо	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	88	880	1392,5	159	8,76
		В целом хорошо	7,5	63	472,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	8	40			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	55	550	1172,5	157	7,47
		В целом хорошо	7,5	61	457,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	29	145			
		Плохо, много недостатков	2,5	8	20			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	4	0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	35	350	880	124	7,10
		В целом хорошо	7,5	60	450			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	13	65			
		Плохо, много недостатков	2,5	6	15			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	10	0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	41	410	1117,5	147	7,60
		В целом хорошо	7,5	77	577,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	25	125			
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0			

Таблица 2.52. Оценка сайта учреждения культуры:

№ (s)	Наименование показателя, (s)	№ (k)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности	
				(p52
					1.1. (s1)
				1.2. (s2)	4
1.1. (s1)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» 0211000008	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	0
		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, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
1.2. (s2)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» 0211000009	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
		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	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		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

Таблица3. Оценка по учреждениям культуры в абсолютном выражении (балл).

Учреждения	макс балл 160
8201009840-820101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОЛЮТОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"	125,46

Таблица4. Оценка по учреждениям культуры в относительном выражении (%).

№	Учреждения	%
52	8201009840-820101001-МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОЛЮТОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"	78%

В соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края №69-РП от 25.02.2013.

Достижения уровня целевого показателя (индикатора):

9) повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры:

2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
70	71	74	78	83	88	90