

Общественный совет при Отделе культуры
Администрации Тамбовского района Амурской области

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Итоговая таблица

сбора оценок получателей услуг путем опроса по телефону
ноябрь – декабрь 2016 года

**Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования
«Детская школа искусств с.Тамбовка»**

Всего в опросе приняли участие 50 респондентов. Оценка по
пятибалльной шкале, где 1-совсем не устраивает, 5-устраивает полностью:

№ п/п	Вопрос	Оценка, чел.	Оценка, %	
1.	Насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?	«5»- 50 чел.	«5»- 100%	
2.	Насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения (полнота информирования, понятность изложения)?	«5»- 50 чел.	«5»- 100%	
3.	Насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения (места ожидания, наличие мест общего пользования)?	«5» - 47 чел.	«5» - 94%	
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%	
		«3» - 1 чел.	«3» - 2%	
4.	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуг на информационных стендах в учреждении?	«5» - 47 чел.	«5» - 94%	
		«4» - 3 чел.	«4» - 6%	
5.	Насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?	«5» - 49 чел.	«5» - 98%	
		«4» - 1 чел.	«4» - 2%	
6.	Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?	«5» - 48 чел.	«5» - 96%	
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%	
7.	По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения? НЕКОРРЕКТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ С РЕБЕНКОМ	«5» - 49 чел.	«5» - 98%	
		«3» - 1 чел.	«3» - 2%	
8.	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе? (нет в перечне платных услуг, не соответствуют тарифы, отсутствие чека)	«5» - 50 чел.	«5»- 100%	
9.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?	«5» - 49 чел.	«5» - 98%	
		«4» - 1 чел.	«4» - 2%	
10.	Удовлетворены ли вы компетентностью специалистов, оказывающих услугу?	«5» - 48 чел.	«5» - 96%	
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%	
11.	Укажите источники получения информации о предоставлении услуги (выберите несколько вариантов)	Газеты;	11 чел.	
		Интернет;	19 чел.	
		Знакомые;	41 чел.	
		Работники учреждения;	45 чел.	
		Афиши, стенды, буклеты, брошюры.	39 чел.	
12.	Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный? (только один)	Газеты;	1 чел.	2%
		Интернет;	1 чел.	2%
		Знакомые;	1 чел.	2%
		Работники учреждения;	45 чел.	90%
		Афиши, стенды, буклеты, брошюры.	2 чел.	4%

Общественный совет при Отделе культуры
Администрации Тамбовского района Амурской области

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Итоговая таблица

сбора оценок получателей услуг путем опроса по телефону

ноябрь – декабрь 2016 года

Муниципального бюджетного учреждения культуры

«Тамбовский музей истории развития сельского

хозяйства Амурской области»

Всего в опросе приняли участие 50 респондентов. Оценка по пятибалльной шкале, где 1-совсем не устраивает, 5-устраивает полностью:

№ п/п	Вопрос	Оценка, чел.	Оценка, %
1.	Насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, (условия доступа в учреждение, его местонахождение)? МУЗЕЙ РАСПОЛОЖЕН ДАЛЕКО ОТ ЦЕНТРА	«5»- 19 чел.	«5»- 38 %
		«4» - 2 чел.	«4» - 4 %
		«3» - 3 чел.	«3» - 6%
		«2» - 3 чел.	«2» - 6%
		«1» - 23чел.	«1» - 46%
2.	Насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения (полнота информирования, понятность изложения)?	«5» - 49 чел.	«5» - 98%
		«4» - 1 чел.	«4» - 2%
3.	Насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения (места ожидания, наличие мест общего пользования)? НЕТ В ПОМЕЩЕНИИ ТУАЛЕТА	«5» - 25 чел.	«5» - 50%
		«4» - 9 чел.	«4» - 18%
		«3» - 7 чел.	«3» - 14%
		«2» - 5 чел.	«2» - 10%
		«1»- 4 чел.	«1»- 8%
4.	Достаточно ли информации о порядке предоставления услуг на информационных стендах в учреждении?	«5» - 48 чел.	«5» - 96%
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%
5.	Насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?	«5» - 45 чел.	«5» - 90%
		«4» - 4 чел.	«4» - 8%
		«3» - 1 чел.	«3» - 2%
6.	Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?	«5» - 47 чел.	«5» - 94%
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%
		«3» - 1 чел.	«3» - 2%
7.	По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?	«5» - 50 чел.	«5» - 100%
8.	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги на платной основе? (нет в перечне платных услуг, не соответствуют тарифы, отсутствие чека)	«5» - 50 чел.	«5» - 100%
9.	Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?	«5» - 49 чел.	«5» - 98%
		«4» - 1 чел.	«4» - 2%
10.	Удовлетворены ли вы компетентностью специалистов, оказывающих услугу?	«5» - 47 чел.	«5» - 94%
		«4» - 2 чел.	«4» - 4%
		«3» - 1 чел.	«3» - 2%
11.	Укажите источники получения информации о предоставлении услуги (выберите несколько вариантов)	Газеты	39 чел.
		Интернет	20 чел.
		Знакомые	35 чел.
		Телевидение	4 чел.
		Работники учреждения;	34 чел.
		Афиши, стенды, буклеты, брошюры.	27 чел.
12.	Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный? (только один)	Газеты	12 чел. 24%
		Интернет	5 чел. 10%
		Знакомые	14 чел. 28%

		Телевидение	0	0
		Работники учреждения;	9 чел.	18%
		Афиши, стенды, буклеты, брошюры.	10 чел.	20%

Общественный совет при Отделе культуры
Администрации Тамбовского района Амурской области

Аналитическая справка
по результатам телефонного опроса получателей услуг
МБУ ДО «ДШИ с.Тамбовка»,
ноябрь-декабрь 2016 года

Членами и секретарем Общественного совета при Отделе культуры Администрации Тамбовского района Амурской области 29-30 ноября и 01-02 декабря 2016 года был проведен телефонный опроса получателей услуг МБУ ДО «ДШИ с.Тамбовка» с целью определения удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг.

Общественному совету была предоставлена телефонная клиентская база получателей услуг.

Для проведения независимой оценки качества оказания услуг было принято опросить 50 получателей услуг учреждения. Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале, где 1-совсем не устраивает, 5-устраивает полностью.

Все респонденты (100%) на «5» оценили место размещения учреждения (в том числе условия доступа в учреждение, его местонахождение) и график работы учреждения, но были пожелания, чтобы ДШИ располагалась в отдельном здании. Также все опрашиваемые (100%) не столкнулись в процессе получения услуг на платной основе с необоснованными действиями.

Удовлетворены полностью количеством информации о порядке предоставления услуг на информационных стендах в учреждении 47 респондентов (94%). Объемом полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения) удовлетворены полностью 49 респондентов (98%), два человека оценивают объем предоставленной информацию на 4 балла.

Уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги удовлетворены на 5 баллов 48 (96%) опрошенных. 1 респондент (2%) оценил на 3 балла непосредственным взаимодействием с работниками учреждения. Причиной неудовлетворенности стало некорректное обращение с ребенком.

На 5 баллов 47 респондентов (94%) удовлетворены уровнем комфортности оснащения помещения учреждения (места ожидания, наличие мест общего пользования), 2 человека (4%) оценили комфортность на 4 балла, а 1 получатель услуг (2%) - на 3 балла. Среди причин, повлиявших на уровень комфортности, были названы отсутствие отдельного помещения ДШИ, отсутствие отдельных раздевалок для девочек и мальчиков (в классе хореографии).

48 (96%) опрошенных полностью удовлетворены компетентностью специалистов, оказывающих услугу, два респондента оценили уровень компетентности на 4 балла - 4%

По пятибалльной шкале на «5» баллов 49 опрошенных, что составляет 98%, оценили качество предоставления услуги в целом, 2% респондентов (1 человек) удовлетворен на «4» балла.

Получать информацию о предоставлении услуги (была возможность выбора нескольких вариантов) получатели услуг предпочитают от работников учреждения - 45 человек, знакомых - 41 человек, пользуются информацией, размещенной на афишах, стендах, в буклетах и брошюрах - 39 человек. Из Интернета получают информацию о предоставлении услуги 19 опрошенных, из газет - 11 человек.

Наиболее эффективным источником получения информации, по мнению получателей услуг (нужно было выбрать только один), являются работники учреждения, так считают 45 человек (90% опрошенных), два человека (4%) считают наиболее действенным афиши, стенды, буклеты, брошюры. Газеты, Интернет и знакомых - как наиболее результативный источник получения информации посчитали по одному опрошенному (по 2%).

Таким образом, из телефонного опроса получателей услуг МБУ ДО «Детская школа искусств с.Тамбовка» можно сделать следующие выводы:

1. Опрошенные люди удовлетворены качеством оказания услуг, предоставляемым данным учреждением.
2. Считают специалистов, предоставляющих услуги компетентными и довольны уровнем обслуживания.
3. Количеством и качеством информации о предоставлении услуг, ее объемом получатели услуг удовлетворены.
4. Всех опрошенных устраивает полностью место размещения учреждения, (условия доступа в учреждение, его местонахождение) и график работы учреждения (полнота информирования, понятность изложения).
5. Наиболее надежным источником получения информации о предоставлении услуг были названы работники учреждения.

Аналитическая справка

по результатам телефонного опроса получателей услуг
**Муниципального бюджетного учреждения культуры
«Тамбовский музей истории развития сельского
хозяйства Амурской области»,**
ноябрь-декабрь 2016 года

Членами и секретарем Общественного совета при Отделе культуры Администрации Тамбовского района Амурской области 29-30 ноября и 01-02 декабря 2016 года был проведен телефонный опроса получателей услуг МБУК «Тамбовский музей истории развития сельского хозяйства Амурской области» с целью определения удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг.

Общественному совету была предоставлена телефонная клиентская база получателей услуг.

Для проведения независимой оценки качества оказания услуг было принято опросить 50 получателей услуг учреждения. Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале, где 1-совсем не устраивает, 5-устраивает полностью.

Более половины опрошенных – 26 человек (52%) не удовлетворены местом размещения музея, основная претензия получателей услуг, это местонахождение музея, его удаленность от центра села и условия доступа в учреждение (недостатки дорожной инфраструктуры - отсутствие тротуара, ведущего к учреждению). Для 38% опрошенных (19 человек место размещения музея) не играет роли, они полностью удовлетворены (имеют личный транспорт, опрашиваемые проживают в микрорайоне, расположенном рядом с музеем). Уровень комфортности оснащения помещения учреждения (места ожидания, наличие мест общего пользования) более половины опрошенных людей считают удовлетворительным. Не считают пребывание в музее комфортным полностью 9 человек (18%). Основной причиной неудобства названо отсутствие туалета в здании музея. Около здания музея имеющийся туалет малопригоден к использованию, что вызывает большой дискомфорт для посетителей, а в связи с удаленностью от центра это является особенной проблемой.

Полностью удовлетворены количеством информации о порядке предоставления услуг на информационных стендах в учреждении 96% опрошенных (48 человек), на 4 балла- 4% (2 человека).

Объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения) устроил на 4 и 5 баллов 98% респондентов (49 человек), только один опрошенный посчитал представленную информацию недостаточной.

Практически все посетители музея - 49 человек (98%) полностью удовлетворены уровнем обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги.

Нет претензий к графику работы учреждения у 98% получателей услуг.

Все опрошенные люди остались довольны непосредственным

взаимодействием с работниками учреждения, и им не приходилось сталкиваться с необоснованными действиями в процессе получения услуги на платной основе.

Компетентностью специалистов, оказывающих услугу, посчитали в достаточной степени удовлетворительной 98% опрошенных людей.

Качество предоставления услуги в целом по пятибалльной шкале на 4 и 5 оценили 100% опрошенных получателей услуг музея.

Большинство людей источником получения информации о предоставлении услуги считают газеты (39 человек), 35 человек доверяют знакомым и 34 человека – работникам учреждения. Также об услугах музея узнают (27 человек) из информации, расположенной на афишах, стендах, буклетах и (20 человек) в сети Интернет.

Наиболее эффективным источником получения информации, по мнению респондентов, стали знакомые 28%. Афишам, стендам, буклетам, брошюрам доверяют 20% опрошенных, а информацию, расположенную в газетах считают актуальной 24%. Только 18% пользователей считают эффективным источником получения информации об услугах работников учреждения, а 10% - информацию, расположенную в сети Интернет.

Таким образом, из телефонного опроса получателей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тамбовский музей истории развития сельского хозяйства Амурской области», можно сделать следующие выводы:

1. В целом опрошенные люди удовлетворены качеством оказания услуг, предоставляемым данным учреждением и графиком работы учреждения (полнота информирования, понятность изложения).

2. Считают специалистов, предоставляющих услуги компетентными и довольны уровнем обслуживания.

3. Количеством и качеством информации о предоставлении услуг, ее объемом получатели услуг удовлетворены.

4. Более половины посетителей музея не удовлетворены местом размещения музея (условия доступа в учреждение, его местонахождение).

5. Треть опрошенных считают уровень комфортности оснащения помещения учреждения ниже среднего.

6. Наиболее надежным источником получения информации о предоставлении услуг были названы знакомые и газеты.

Общественный совет при Отделе культуры
Администрации Тамбовского района Амурской области

**Рекомендации по повышению качества предоставляемых услуг
для Муниципального бюджетного учреждения дополнительного
образования «Детская школа искусств с.Тамбовка»**

по результатам телефонного опроса, проведенного в ноябре-декабре 2016 года.

1. Рассмотреть вопрос о соблюдении правовых, нравственных и этических норм, требований профессиональной этики педагога в отношении ребенка. В частности «Конвенцию о правах ребенка» (Одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 года); ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273, п. 2 ч. 1 ст. 48; Модельный кодекс профессиональной этики педагогических работников.

2. Для повышения уровня комфортности пребывания детей в учреждении предусмотреть раздевалку с возможностью отдельного переодевания для мальчиков и девочек.

3. Для получения пользователями услуг актуальной информации необходимо своевременно размещать на стендах информацию о деятельности учреждения и о предоставляемых услугах.

Общественный совет при Отделе культуры
Администрации Тамбовского района Амурской области

Рекомендации по повышению качества предоставляемых услуг для Муниципального бюджетного учреждения культуры «Тамбовский музей истории развития сельского хозяйства Амурской области» по результатам телефонного опроса, проведенного в ноябре-декабре 2016 года.

1. Рекомендуется проработать возможности размещения музея в здании в центре села;
2. Изучить расписание движения рейсового автобуса и поместить информацию о том, как доехать до музея на информационном стенде, на сайте учреждения и в газете «Амурский маяк».
3. С целью оповещения населения и гостей Тамбовки о месте размещения музея изучить возможность размещения информационной рекламы музея на щитах, которые предлагается установить на перекрестке улиц 50 лет Октября и Штойко.
4. Для повышения уровня комфортного пребывания посетителей в учреждении и для удобства работы сотрудников необходимо построить добротную уборную.
5. Для получения пользователями услуг актуальной информации необходимо своевременно размещать на стендах информацию о деятельности учреждения и о предоставляемых услугах. Рекламу о планируемых крупных массовых мероприятиях размещать на сайте учреждения и газете «Амурский маяк».