



Отчет

о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДУ Пермского края.

Группам показателей в соответствии с критериями Министерства культуры РФ:

1. Открытость и доступность информации об учреждения культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Открытость и доступность информации об учреждения культуры

- Полное и сокращенное наименование КДУ, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы.
- Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ.

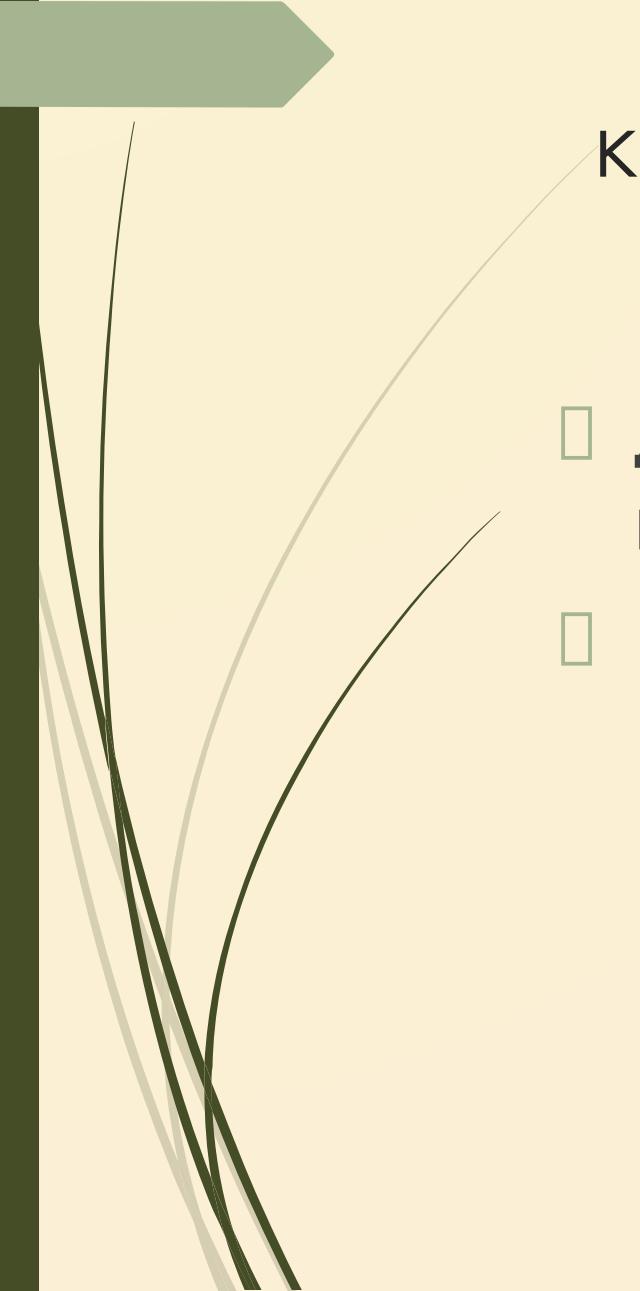
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

- Уровень комфорта пребывания в учреждения культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее).
- Перечень услуг, предоставляемых КДУ.
- Навигация по сайту.
- Транспортная и пешая доступность КДУ.
- Удобство пользования электронными сервисами.



Время ожидания предоставления услуги

□ Удобство графика работы КДУ



Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры

- Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДУ.
- Информация о руководстве



Удовлетворенность качеством оказания услуг

- Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг КДУ.
- Эффективность работы КДУ.
- Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.
- Качество проведения культурно-массовых мероприятий.



Таким образом, оценке подвергались 15 показателей.

- Для оценки использовались материалы анкетирования потребителей (не менее 100 респондентов на каждое КДУ) и данные обследования сайтов культурно-досуговых учреждений.
- Для оценки в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ использовались шкалы различной протяженности от 0 до 5; от 0 до 6, от 0 до 7; от 0 до 9; от 0 до 10 баллов.



Результаты независимой оценки.



Группа 1

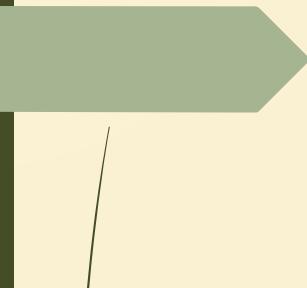
Открытость и доступность информации об учреждения культуры. (макс 19)

Максимальные баллы

- МБУК «ДК ЗАТО Звёздный»,
- г. Пермь,
- г. Березники.

Минимальные баллы

- Ординский район,
- Осинский район,
- Уинский район,
- Чернушинский район,
- Александровский район.



Группа 2

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс 25)

Максимальные баллы

- г. Березники,
- г. Соликамск

Минимальные баллы

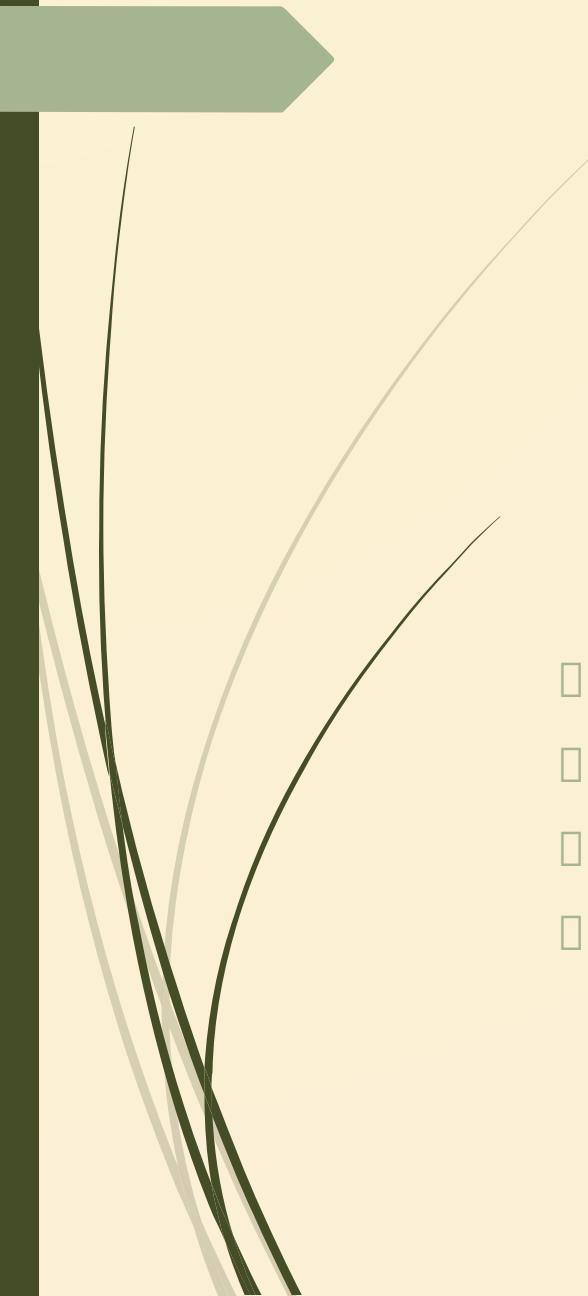
- Большесосновский район,
- Кунгурский район,
- Уинский район,
- Гайнский район,
- Кочевский район



Группа 3

Время ожидания предоставления услуги (макс 7)

- Во всех районах и городах результаты по данному показателю колеблются от 5 до 7. Показатель не сработал.



Группа 4

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (макс. 14)

Максимальные баллы

- ❑ г. Березники,
- ❑ Нытвенский район,
- ❑ Частинский район,
- ❑ Юсвинский район

Минимальные баллы

- ❑ Большесосновский район,
- ❑ Александровский район,
- ❑ Еловский район,
- ❑ Кизеловский район,
- ❑ Кишертский район.

Группа 5

Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 30)

Максимум баллов

- г. Березники.
- МБУК «ДК ЗАТО Звёздный»,
- г. Пермь,
- г. Губаха,
- г. Кунгур.

Минимум баллов

- Чусовском район,
- Оханском район
- Кизеловский район

Рейтинговая таблица КДУ по городам и районам Пермского края

Города и МР	Сумма баллов	Рейтинг
г. Березники	94	1
п. Звездный	91	2
Частинский МР	87	3
г. Пермь	83	4
г. Соликамск	79	5
г. Губаха	74	6/7
Юрлинский МР	74	6/7
г. Кунгур	72	8
Очерский МР	71	9
Краснокамский МР	70	10
Юсьвинский МР	69	11
Ильинский МР	68	12
Нытвенский МР	67	13/14
г. Кудымкар	67	13/14
Косинский МР	64	15
Добрянский МР	63	16
Горнозаводской МР	61	17/18
Карагайский МР	61	17/18
Бардымский МР	60	19/24
Верещагинский МР	60	19/24
Куединский МР	60	19/24
Пермский МР	60	19/24

Суксунский «Суксунский Дом культуры»	60	19/24
Чайковский МР	60	19/24
Октябрьский МР	59	25/26
Оханский МР	59	25/26
Кишиертский МР	56	27/29
Усольский МР	56	27/29
Чердынский МР	56	27/29
Чусовской МР	54	30
Александровский МР	53	31/32
Кочевский МР	53	31/32
Кизеловский МР*	52	33/34
Сивинский МР	52	33/34
Кунгурский МР	51	35
г. Лысьва	50	36/37
Еловский МР	50	36/37
Ординский МР	49	38
Осинский МР	48	39
Гайнский МР	47	40
Большесосновский МР	45	41
Уинский МР	44	42
Чернушинский МР	40	43

Предложения

- по-прежнему является отставание КДУ края в сфере использования современных информационных технологий.
- Представляется целесообразным в течении 2017/18 годов создать единое информационное пространство, оказав методическую помощь в разработке сайтов КДУ по единому образцу с регламентом обновления контента сайта.
- Представляется необходимым регулярно проводить обучение всего персонала КДУ края компьютерной грамоте, работе с базами данных и использованию компьютерной техники.



Спасибо за внимание!