



625026, Россия, Тюменская обл.,  
г.Тюмень, ул. Мельникайте, д.88, оф.206  
тел./факс 8 (3452) 611437, 8(3452)207660  
e-mail: ka\_spektr@mail.ru

Р/с 40702810100010103154  
в АО «ВУЗ-банк»  
ИНН 7202210620  
КПП 720301001

---

**Отчёт утверждаю,  
Генеральный директор ООО «Консалтинговое  
агентство «Спектр»»**

**Ковалева О.Ю.** \_\_\_\_\_

М.П.

"Отчёт о проведении независимой оценки качества предоставления услуг в  
учреждениях культуры"

Руководитель проекта:

Ковалева О.Ю.

Составитель:

Пикунова Ю.В.

Тюмень - 2018

## Оглавление

Методология исследования.....	3
Результаты оценки и их интерпритация .....	6
Открытость и доступность информации об организации социальной сферы .....	6
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.....	8
Доступность услуг для инвалидов.....	10
Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.....	12
Удовлетворенность условиями оказания услуг .....	14
Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества .....	16

## МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

Решением Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области (протокол от 01.06.2018 года) утвержден следующий перечень учреждений культуры, подлежащих в 2018 году независимой оценке качества оказания услуг.

*Таблица 1*

Перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг

	ГАУК ТО	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"
		ГАУК ТО «ДНК «Строитель»
		ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»
		ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"
	г. Тюмень	МАУК ДК "Поиск"
		МАУК Центр русской культуры
		МАУК "Центр татарской культуры"
		МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»
		МАУК "Централизованная городская библиотечная система"
		МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступили:

- Опрос получателей услуг;
- Контент анализ официальных сайтов;
- Включенное наблюдение в организациях.

**Предметом** исследования являлись услуги, оказываемые организациями культуры Тюменской области.

*Целями* исследования стали:

1. Повышение качества деятельности организаций культуры Тюменской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг культуры о качестве оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

В ходе исследования удалось решить следующие *задачи*:

1. Получены данные об организации предоставления услуг культуры и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организациями культуры Тюменской области, по следующим направлениям:
  - открытость и доступность информации об организации культуры (в том числе наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи);
  - комфортность условий предоставления услуг
  - доступность услуг для инвалидов;
  - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
  - удовлетворенность условиями оказания услуг.
2. Интерпретированы, оценены и обобщены полученные данные, построены рейтинг организаций культуры.
3. Сформированы предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

В ходе исследования, было опрошено 760 человек в 10 учреждениях культуры. Проведены наблюдения, изучены представленные информационные материалы в самих учреждениях и на их интернет-порталах.

Таблица 2  
Выборочная совокупность респондентов

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	80
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	80
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	80
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	80
5	МАУК ДК "Поиск"	80
6	МАУК Центр русской культуры	80
7	МАУК "Центр татарской культуры"	80
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	80
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	80
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	40
Итого		760

Результаты опроса обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам проведения исследования рассчитан и составлен итоговый рейтинг.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ И ИХ ИНТЕРПРИТАЦИЯ

### ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Для расчёта критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», необходимо рассчитать его составные показатели.

**Показатель "Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации".**

По данному показателю только одно учреждение культуры набрало максимально возможное количество баллов:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов.

Еще 2 организации набрали более 97 баллов:

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 98 баллов.

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко"- 97 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал МАУК ДК "Поиск" - 67 баллов.

**Показатель: "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование".**

По данному показателю все учреждения культуры набрали максимально возможное количество баллов.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности**

## организации социальной сферы".

По данному показателю наибольшее количество баллов набрал МАУК "Центр татарской культуры" – 96 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 44 балла.

Таблица 3

### Показатели и расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		1.1	1.2	1.3	K1
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	89	100	76	87
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	86	100	44	74
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	98	100	69	87
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	100	59	84
5	МАУК ДК "Поиск"	67	100	76	80
6	МАУК "Центр русской культуры"	87	100	80	88
7	МАУК "Центр татарской культуры"	88	100	96	95
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	89	100	74	87
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	87	100	66	82
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	97	100	83	92

Лидерами в рейтинге «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» стали:

МАУК "Центр татарской культуры" - 95 баллов,

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 92,2 балла.

Рекомендации: разработать комплекс мероприятий, направленных на повышение доли получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации:

- увеличить количество информации об истории учреждения и её учредителях;
- реализовать возможность выражения мнения о качестве оказания услуг.



## **КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

Для расчёта критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель: **"Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг"**.

По данному показателю все организации набрали максимальное количество баллов.

Показатель **"Время ожидания предоставления услуги и своевременность предоставления услуги"**.

Данный показатель не применяется для оценки учреждений культуры.

Показатель: **"Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы"**.

По данному показателю, наибольшее количество баллов получили:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Аутсайдером в этом рейтинге стал:

ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 79 баллов.

Лидерами в рейтинге «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» стали:

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 60 баллов;

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 60 баллов;

- ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» – 59 баллов;

- МАУК ДК "Поиск" 59 баллов;

- МАУК "Центр русской культуры" 59 баллов;
- МАУК "Централизованная городская библиотечная система" - 59 баллов;
- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко" - 59 баллов;

Таблица 4

Показатели и расчеты критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		2.1	2.2	2.3	K2
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	100	0	90	57
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»»	100	0	79	54
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	100	0	95	59
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	0	100	60
5	МАУК ДК "Поиск"	100	0	96	59
6	МАУК "Центр русской культуры"	100	0	95	59
7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	0	100	60
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»»	100	0	85	56
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	100	0	98	59
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	0	98	59

Рекомендации: разработать комплекс мероприятий, направленных на улучшение комфортных условий, для получателей услуг.

## ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Для расчёта критерия «Доступность услуг для инвалидов», необходимо рассчитать его составные показатели.

**Показатель: "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".**

По данному показателю все организации набрали максимальное количество баллов.

**Показатель: "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".**

По данному показателю все организации набрали максимальное количество баллов.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов".**

По данному показателю лидером стал: МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Аутсайдер показателя: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 16 баллов.

Лидерами в рейтинге «Доступность услуг для инвалидов» стали:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 93 балла

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 91 балл.

Рекомендации: изучить обращения граждан по вопросу доступность услуг для инвалидов и выявить критерии, по которым респонденты дают свою оценку. Данные действия помогут улучшить качество предоставляемых услуг для отдельных граждан.

Таблица 5

## Показатели и расчеты критерия «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		3.1	3.2	3.3	К3
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	100	100	50	85
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»»	100	100	16	75
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	100	100	69	91
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	100	56	87
5	МАУК ДК "Поиск"	100	100	52	85
6	МАУК "Центр русской культуры"	100	100	52	85
7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»»	100	100	52	85
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	100	100	36	81
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	100	75	93

## **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

Для расчёта критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» необходимо рассчитать его составные показатели.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы".**

Как показал анализ не менее 91%, всех опрошенных, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения культуры обеспечивающих первый контакт и информирование.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы".**

По данному показателю лидерами стали:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

МАУК "Центр русской культуры" – 98 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 73 балла.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия"**

Лидером по этому показателю, также стал: МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель»– 40

балла.

Таблица 6

Показатели и расчеты критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		4.1	4.2	4.3	К4
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	96	86	61	85
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»»	91	89	40	80
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	98	90	60	87
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	93	93	60	86
5	МАУК ДК "Поиск"	96	93	76	91
6	МАУК "Центр русской культуры"	99	98	84	95
7	МАУК "Центр татарской культуры"	99	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»»	96	94	74	91
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	93	94	70	89
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	73	78	85

Лидерами в рейтинге «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» стали:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

МАУК "Центр русской культуры" – 95 баллов;

МАУК ДК "Поиск" – 91 балл;

МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень» - 91 балл.

Рекомендации: принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия.

## **УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

Для расчёта критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг», необходимо рассчитать его составные показатели.

**Показатель: "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)".**

Лидерами данного показателя стали:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 79 баллов.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг".**

Наибольшее количество баллов набрали следующие организации:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 99 баллов;

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 99 баллов;

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 81 баллов.

**Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы".**

Максимальное количество баллов в данном показателе набрали 4 учреждения культуры:

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение";
- МАУК "Центр татарской культуры";
- МАУК "Централизованная городская библиотечная система";
- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко".

Меньше всех баллов получил: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 76 баллов

Таблица 7

Показатели и расчеты критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		5.1	5.2	5.3	K5
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	90	95	98	95
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	79	81	76	78
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	95	99	99	98
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	99	100	100
5	МАУК ДК "Поиск"	96	96	99	98
6	МАУК "Центр русской культуры"	95	88	98	95
7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	85	89	91	89
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	98	93	100	98
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	98	98	100	99

В целом, лидерами критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» стали:

- МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;
- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;
- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 99 баллов;
- МАУК "Централизованная городская библиотечная система" – 98 баллов;
- МАУК ДК "Поиск" – 98 баллов.



**ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ  
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ ПРОВЕДЕНА  
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**

Произведя расчёты по всем показателям, представляется возможным вывести общий рейтинг организаций культуры, по качеству предоставления услуг.

*Таблица 8*

**Расчёт показателя «Показатель оценки качества по организации  
социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка  
качества»**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	K1	K2	K3	K4	K5	Sn
1	МАУК "Центр татарской культуры"	95	60	100	100	100	91
2	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	92	59	93	85	99	86
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	87	59	91	87	98	84
4	МАУК Центр русской культуры	88	59	85	95	95	84
5	ГАУК ТО "Тюменское музейно- просветительское объединение"	84	60	87	86	100	83
6	МАУК ДК "Поиск"	80	59	85	91	98	82
7	ГАУК ТО "Тюменское концертно- театральное объединение"	87	57	85	85	95	82
8	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	82	59	81	89	98	82
9	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	87	56	85	91	89	81
10	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	74	54	75	80	78	72

*Таблица 9*

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте  
российской федерации**

№ п/п	Наименование	Показатель оценки качества
1	<b>Сфера культуры</b>	<b>82,77</b>