



МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
городского округа Королёв Московской области

«Дом культуры «Текстильщик»

141068, Московская область, г.о. Королёв, мкр. Текстильщик, ул. Советская, д. 8.

тел./факс: 8 (495) 515-72-30, dk-tek@bk.ru

<http://dk-tekstilshchik.msk.ru>

УТВЕРЖДАЮ

Директор

МБУК ДК «Текстильщик»

В.В. Щукина В.В. Щукина



ОТЧЁТ

о проведении независимой оценки качества оказания услуг,
оказываемых в

Муниципальном бюджетном учреждении культуры
городского округа Королёв Московской области

«Дом культуры «Текстильщик»

в 2018 году

1. Общая информация

В рамках реализации Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказа Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет», приказа Минкультуры России от 27 апреля 2018 г. № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» Общественным советом при Министерстве культуры Московской области в 2018 году в МБУК ДК «Текстильщик» была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее НОК).

НОК проводилась по следующим показателям:

- ✓ Изучение и проверка данных, размещенных на официальном сайте МБУК ДК «Текстильщик»
- ✓ Осуществление сбора информации о независимой оценке качества предоставляемых услуг по каналам обратной связи (интернет, телефонная связь)

Для изучения и проверки данных, размещенных на официальных сайтах МБУК ДК «Текстильщик» были проведены следующие мероприятия:

✓ Проверка полноты информации, размещенной на официальном сайте, в соответствии с приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет»

✓ Проверка полноты информации, размещенной на официальном сайте busgov.ru.

Для организации сбора информации по НОК в МБУК ДК «Текстильщик» были проведены следующие мероприятия:

- ✓ Размещение виджета на официальном сайте
- ✓ Размещение информации о НОК на досках объявления в МБУК ДК «Текстильщик»
- ✓ Размещение информации о НОК в социальных сетях (Вконтакте, Инстаграм, Одноклассники)
- ✓ Рассылка приглашений к опросу посредством WhatsApp
- ✓ Сбор контактных телефонов посетителей для осуществления телефонного опроса.

Опрос респондентов проводился путем заполнения анкеты на сайте <http://50.controlquality.ru/mark/?orgid=0348300003555> и путем телефонного анкетирования.

Критерии оценки:

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»
2. «Комфортность условий предоставления услуг»
3. «Доступность услуг для инвалидов»
4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»
5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

2. Результаты:

В результате сбора и анализа информации, размещенной на официальных сайтах учреждения МБУК ДК «Текстильщик», и проверки наличия информации о предстоящих событиях, график работы и контактные данные представителей организации было присвоено максимальное количество баллов – **60**.

В опросе по НОК приняли участие 387 респондентов, в том числе 379 – на сайте <http://50.controlquality.ru/mark/?orgid=0348300003555> и 8 посредством телефонного анкетирования. В результате сбора и анализа ответов респондентов учреждения МБУК ДК «Текстильщик» было присвоено – **429,6 баллов**

Общая оценка – **489,6 баллов**

№	Учреждения	Оценка открытости	Оценка удовлетворенности потребителей	Общая оценка
215	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Королёв Московской области «Дом культуры «Текстильщик»	60	429,6	489,6

quality.ru Оценка качества услуг - Личный кабинет

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ
ВЫЙТИ

Оценка качества услуг учреждений культуры

Ваш регион: [Московская область](#)
 Горькая линия +7 (968) 906 22 33
 ПН-ПТ 07:00-16:00 (МСК)

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОРОЛЁВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ "ТЕКСТИЛЬЩИК"

Общая информация об учреждении [Подробнее](#)

Полное наименование
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДСКОГО ОКРУГА КОРОЛЁВ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ "ДОМ КУЛЬТУРЫ "ТЕКСТИЛЬЩИК"

Краткое наименование
МБУК ДК "ТЕКСТИЛЬЩИК"

Адрес
141068, Московская обл, Королёв г, Текстильщик мкр, Советская ул, 8

ИНН
5018085847

Должность руководителя
ДИРЕКТОР

Руководитель
ШУКИНА ВАЛЕНТИНА ВАСИЛЬВНА

Телефон
7-495-5157230

Сайт
dk-tekstilshchik.msk.ru

email
dk-tek@bk.ru

Муниципальное образование
Городской округ Королёв

Общая информация на сайте [bus.gov.ru](#) опубликована: 18.04.2018

Оценка удовлетворенности **429,6** [Подробнее](#)

ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

КРАТКОЕ НАИМЕНОВАНИЕ
МБУК ДК "ТЕКСТИЛЬЩИК"

АДРЕС
141068, Московская обл, Королёв г, Текстильщик мкр, Советская ул, 8

ИНН
5018085847

ДИРЕКТОР
ШУКИНА ВАЛЕНТИНА ВАСИЛЬВНА

сайт
dk-tekstilshchik.msk.ru

EMAIL
dk-tek@bk.ru

Файлы для скачивания:

- [Образец объявления](#)
- [Руководство пользователя](#)
- [Презентация системы](#)
- [Описание системы](#)
- [Настройка вышесте](#)

Код русского баннера для сайта

```
ca
href="http://50.controlquality.ru/mark/?orgid=0348300003555"><img alt="Оценка услуг" src="http://50.controlquality.ru/img
```

Поисковый объект	Вес Балл
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 30.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован в Минюсте Рос	2 2
Полное наименование организации культуры	2 2
Почтовый адрес организации культуры	3 3
Адрес электронной почты	4 4
Список руководителей организации культуры, списка персонала	2 2
Учредительские документы (копии устава, свидетельства о государственной регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительстве)	2 2
Контактные телефоны	4 4
Финансы, баланс, отчеты, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	2 2
Резюме, график работы организации культуры	4 4
Сокращенное наименование организации культуры	1 1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителях (учредителе)	2 2
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 30.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещаемой на официальном сайте уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	
Сведения о видах предоставляемых услуг	2 2
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих нормы (тарифы) на услуги, либо порядок их установления	2 2
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	2 2
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, в том числе предложения об улучшении качества их деятельности	2 2
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1 1
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1 1
Информация о платящих организациях	4 4
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2 2
План по улучшению качества работы организации	2 2
Результат для внедрения предложений по улучшению качества услуг учреждения, выданных лицам учреждения	1 1
Всего	48 48
	Итого = 45

Рекомендации по улучшению качества деятельности МБУК ДК «Текстильщик» предложены не были.

№	Наименование организации культуры	Общая оценка	Рекомендации
215	Муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Королёв Московской области «Дом культуры «Текстильщик»	489,6	

3. Вывод:

По результатам проведенной НОК МБУК ДК «Текстильщик» получил 489,6 баллов, что составляет 98% от максимально возможного количества баллов и занимает 20 место по результатам НОК.

Для улучшения качества оказываемых услуг в МБУК ДК «Текстильщик» был разработан план по улучшению качества оказания услуг, оказываемых в МБУК ДК «Текстильщик»:

Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)
I. Открытость и доступность информации об организации		
Размещение информации и анонсов на официальном сайте МБУК ДК «Текстильщик», в сети Instagram, Вконтакте	Постоянно	Смирнова Н.А., художественный руководитель
Установка информационного стенда для размещения афиш на территории, прилегающей к ДК	3 квартал	Щукина В.В., директор
II. Комфортность условий предоставления услуг		
Установка вендинговых аппаратов	3 квартал	Щукина В.В., директор
III. Доступность услуг для инвалидов		
Установка тактильных табличек	Апрель 2019	Щукина В.В., директор
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
Проведение с работниками и техническим персоналом инструктажа по повышению качества обслуживания посетителей	Сентябрь 2019	Кривушин А.К., заместитель директора по безопасности