

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой оценки качества  
оказания услуг государственного учреждения культуры Тульской области  
«Тульский областной экзотариум» в 2017 году  
(наименование учреждения культуры)**

---

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
- повышения качества деятельности государственных учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка государственного учреждения культуры Тульской области «Тульский областной экзотариум» (далее – ГУК ТО «Тульский областной экзотариум») проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- приказом Минкультуры России от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Оценка включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил **125,4** баллов из 160 возможных, в том числе **107,4** баллов из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, **18** баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

### **I. Результаты анкетирования получателей услуг.**

В целях получения объективных данных о качестве оказываемых услуг ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» провел анкетирование посетителей, посещающих экспозицию экзотариума. В независимой оценке качества приняли участие 1009 респондентов, а также 85 инвалидов по вопросу доступности услуг для инвалидов.

По возрасту, респонденты распределены следующим образом:

- До 25 лет – 692 чел. - 68,5%
- 26 – 40 лет – 178 чел. – 17,6%
- 41 – 60 лет - 108 чел. - 10,7%
- Старше 60 лет – 31 чел. – 3,2%.

Посетителям ГУК ТО «Тульский областной экзотариум» предлагалось ответить на 14 вопросов. Анкеты заполнялись непосредственно во время посещения экспозиции экзотариума, а также во время голосования в сети интернет на официальном сайте ГУК ТО «Тульский областной экзотариум».

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг, оказываемых ГУК ТО «Тульский областной экзотариум», представлены в таблице 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Баллы	Сумма баллов по каждому вопросу		Кол-во ответов вших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
				$(\sum m_{ijp})$	$(p)$		
1	2	3	4	5		6	7=5/6
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	3560	8022,5	1009	8,0
		В целом хорошо	7,5	3592,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	870			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	4280	8130	1009	8,1
		В целом хорошо	7,5	2835			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1015			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	4180	8135	1009	8,1
		В целом хорошо	7,5	3000			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	955			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	2870	7735	1009	7,7
		В целом хорошо	7,5	3765			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1100			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			

j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	3210	7862,5	1009	7,8
		В целом хорошо	7,5	3637,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1015			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Совершенно не удобно	0	0			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	0	260	85	3,1
			нет	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	8			
			нет	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	114			
			нет	0			
Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	138					
	нет	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	0				
		нет	0				
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	5020	8600	1009	8,5
		В целом хорошо	7,5	3135			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	445			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных)	Отлично, все устраивает	10	6060	8910	1009	8,8
		В целом хорошо	7,5	2505			

	сроков предоставления услуг организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	345			
		Плохо, много нарушений	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0			
<i>j9</i>	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2900	7557,5	1009	7,5
		В целом хорошо	7,5	3405			
		Удовлетворительно	5	1195			
		Плохо	2,5	57,5			
		Неудовлетворительно	0	0			
<i>j10</i>	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	3430	7905	1009	7,8
		В целом хорошо	7,5	3435			
		Удовлетворительно	5	1040			
		Плохо	2,5	0			
		Неудовлетворительно	0	0			
<i>j11</i>	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	3570	7805	1009	7,7
		В целом хорошо	7,5	2925			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1310			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
<i>j12</i>	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	2200	7537,5	1009	7,5
		В целом хорошо	7,5	4177,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1160			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
<i>j13</i>	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности	Отлично, все устраивает	10	6160	9067,5	1009	9,0
		В целом хорошо	7,5	2827,5			
		Удовлетворительно, незначительные	5	80			

	организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	недостатки					
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
		Отлично, все устраивает	10	4020	8025	1009	8,0
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	В целом хорошо	7,5	2910			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1095			
		Плохо, много недостатков	2,5	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0			
		<b>ИТОГО:</b>			105552,5		107,4

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 1009 получателей услуг, равно 107,4 баллам.

**Результат анкетирования показал следующее:**

**1. «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,0.*

**2. «Комфортность условий пребывания в организации культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,1.*

Тулеский экзотариум расположен в здании постройки первой четверти 19 века, является объектом культурного наследия регионального значения, ограничен в возможностях перепланировки и изменения функционального назначения помещений. Экспозиция состоит из 4-х залов, которые вмещают в себя до 50 видов животных. Небольшая площадь не позволяет принять большое количество посетителей одновременно, однако даже крупные экскурсионные группы не испытывают сильного дискомфорта. Также в экзотариуме нет отдельного гардеробного помещения и туалетной комнаты для посетителей, но были установлены вешалки для верхней одежды, а по запросу посетитель может пройти в служебную туалетную комнату.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

**3. «Дополнительные услуги и доступность их получения».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,1.*

В экзотариуме есть сувенирная лавка, во время проводимых мероприятий посетители участвуют в мастер-классах, имеют возможность фотографирования с некоторыми животными. Также на базе экзотариума проводятся занятия с детьми от 1,5 лет, праздники и дни рождения.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

**4. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,7.*

Ведутся работы по созданию качественно нового сайта учреждения, удобного и информативного для обычных пользователей и специалистов. Сайт будет адаптирован для

использования на мобильных устройствах, предусмотрена версия для слабовидящих, а также возможность заказать услуги онлайн или купить билет.

**5. «Удобство графика работы организации культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,8*

В настоящее время график работы экзотариума изменился. По просьбам посетителей экзотариум работает без выходных.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

**6. «Доступность услуг для инвалидов».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 3,1*

Экзотариум наравне со здоровыми детьми посещают дети-инвалиды с общими заболеваниями, не требующими дополнительных приспособлений в соответствии с *СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 (с Изменением N 1)*, таких как специальные подъемники, лифты для инвалидов.

Дети, которые не в состоянии без специальных приспособлений подняться в театральном зале второго этажа, занимаются в рамках благотворительной программы Тульского экзотариума «Лапа поддержки» в специализированных учреждениях. Педагог еженедельно приезжает к ним для проведения занятий. Кроме того, на базе Тульского экзотариума в рамках вышеуказанной программы уже не первый год успешно занимаются дети с ОВЗ.

**7. «Соблюдение режима работы организации культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,5.*

Экзотариум имеет 2 режима работы – летний – с 10:00 до 20:00, зимний – с 10:00 до 18:00. Кроме того, всегда идет навстречу экскурсионным группам, если те приезжают достаточно поздно. Также в экзотариуме работает музейно-педагогическая программа «Учимся в зоопарке», которая также работает на выезде, занятия проводятся в удобное школам время.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

**8. «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,8.*

Заявленные мероприятия экзотариума проводятся в установленные сроки. Несоблюдения времени начала того или иного мероприятия связано с непредсказуемыми обстоятельствами, касающимися животных, участвующих в них.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

**9. «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,4.*

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: организовывать периодические беседы с сотрудниками, взаимодействующими с посетителями, с целью корректировки стиля общения с посетителями.

**10. «Компетентность персонала организации культуры».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,8.*

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: продолжить работу по повышению профессиональной компетентности персонала учреждения.

**11. «Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом».**

*Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,7.*

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг.

**12. «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры».**

**Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 7,5**

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: продолжить работу по улучшению материально-технического обеспечения организации.

**13. «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети».**

**Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 9,0.**

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: продолжить работу по размещению необходимой информации на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

**14. «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры».**

**Максимальный балл по данному показателю 10, фактический 8,0.**

Предложения по улучшению качества предоставления услуг учреждением культуры: предусмотреть дополнительное бюджетное финансирование для выпуска полиграфической продукции.

**II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения**

**Перечень информационных объектов**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	
1.1. (s <sub>1</sub> ) Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
	7	Режим, график работы организации культуры	1
	8	Контактные телефоны	1
	9	Адрес электронной почты	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2. (s <sub>2</sub> ) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

18 баллов из 20 возможных, лицензируемых видов деятельности не осуществляет.

**Председатель  
Общественного совета при министерстве  
культуры Тульской области**



**С.В. Юдина**