Утвержден Решением Общественного

совета по проведению независимой оценки

качества оказания услуг учреждением

культуры

протокол от «13» марта 2018 г. № 1- 18

ОТЧЕТ

ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «Дворец Культуры р.п. Шолоховский»

Независимая оценка качества (НОК) оказания услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Дворец культуры р.п. Шолоховский» муниципального образования «Шолоховское городское поселение» проводилась в январе-феврале 2018 года в соответствии с графиком проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Сбор информации о качестве оказания услуг учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры, подведомственных Администрации Шолоховского городского поселения проводился в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261) сотрудниками Администрации поселения и учреждения культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг, является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организацией культуры, а также в целях повышения качества его деятельности.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в учреждении культуры на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- раскрыть деятельность учреждения, развитие новых форм и видов предоставления культурных услуг повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения культуры;

-определить степень удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) МБУК «Дворец Культуры р.п. Шолоховский».

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

НОК оказания услуг учреждением культуры проводилась по двум основным направлениям:

1. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование).

2. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организаций культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и сайте учреждения культуры.

Для проведения анкетирования НОК оказания услуг учреждения культуры были разработаны и утверждены общественным советом анкеты, критерии и показатели в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». В анкетировании приняли участие 158 респондентов

I. Изучение мнений получателей услуг

Сводная информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг МБУК ««Дворец Культуры р. п. Шолоховский»

за 2017 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Группа организаций | Способ оценки | Оценка |
| 1 | **Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)** | | | | |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 6 |
| 2 | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)** | | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 3 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 5 |
| 2.4 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 2.5 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** | | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 7 |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)** | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 7 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 7 |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)** | | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 5 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | культурно-досуговые организации | наличие информации на официальном сайте организации культуры | 6 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 9 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации | изучение мнения получателей услуг | 10 |

**II. Наличие информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) **и сайте учреждения культуры**

«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты,

сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» **присутствуют.**

«Общая информация об учреждении» **представлена.**

«Информация о государственном задании на текущий год» **представлена.**

«Информация о государственном задании за отчетный год, информация

о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информация о результатах деятельности и об использовании имущества, информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» **представлена не в полном объеме**.

«Перечень оказываемых услуг. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги. Предоставление преимущественного права пользования услугами».

**Данная информация не представлена по причине отсутствия платных услуг в организации.**

«Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта» «Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта» **выполняется**.

«Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, «Дата и время размещения информации».

Раздел «Независимая оценка качества услуг» **представлен.**

«Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» **присутствуют**.

ВЫВОДЫ:

***«Открытость и доступность информации об учреждении».***

Респонденты дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией об учреждении и предстоящих мероприятиях.

***«Комфортность и доступность получения услуг».***

Большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни.

***«Время ожидания предоставления услуги»*** - оценивается положительно. Учреждение находится в центре р.п. Шолоховский, подъезд к данному учреждению удобен, дорожное покрытие асфальтное. Все получатели услуг отмечают удобный график работы учреждения.

***«Доброжелательность».*** Данный показатель в учреждении культуры максимальный. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников культуры.

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг и количеством проводимых мероприятий.

**Результаты**

**независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых**

**муниципальными учреждениями культуры**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг.

- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www. bus.gov.ru. и сайте учреждения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации  культуры | Оценка  уровня  удовлетворенности  качеством  оказываемых  услуг, баллы (максим. 64) | Оценка уровня  открытости и  доступности  информации  организации  культуры на сайте, баллы (максим. 36) | Итоговая  оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец Культуры р.п. Шолоховский» | 59 | 33 | 92 |

По результатам независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальным учреждением культуры, МБУК «Дворец Культуры р.п. Шолоховский» получил 92 балла из 100.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «Дворец Культуры р.п. Шолоховский» и в целях совершенствования работы учреждения культуры, Общественным советом **даны следующие рекомендации**:

1. Планировать мероприятия по повышению квалификации специалистов, участие персонала учреждения в обучающих семинарах, курсах повышения квалификации, мастер-классах и т.д.;

2. Продолжить разработку и внедрение в деятельность новых форм работы, использовать сайт для анкетирования потенциальных потребителей принятия жалоб и предложений;

3. Расширять информирование населения о своей культурной деятельности, а также о проводимых мероприятиях для всех категорий

населения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на своих официальных сайтах, сайтах учредителя и в средствах массовой

информации.