

О Т Ч Е Т

о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры, Каменского муниципального района Воронежской области

Общественный совет при администрации Каменского муниципального района Воронежской области с января 2017 года выполняет функции организационно-оператора по сбору информации для проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее «независимая оценка»).

В соответствии с федеральными нормативными актами целью проведения независимой оценки качества работ организаций сферы культуры является определение доступности, комфортности и качества предоставляемых услуг.

В работе по данному направлению общественный совет руководствуется методическими рекомендациями департамента культуры Воронежской области, нормативно-правовыми актами администрации Каменского муниципального района Воронежской области, в которых определены критерии независимой оценки и показатели качества работы учреждений.

К рекомендованным критериям независимой оценки были разработаны Общественным советом администрации Каменского муниципального района Воронежской области формы анкет для работы с посетителями учреждений культуры. Вопросы в анкете разделены на категории:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Заполнение анкеты осуществлялось непосредственно посетителем в присутствии сотрудника организации-оператора (Общественный совет при администрации Каменского муниципального района).

В течении (апреля-сентября) 2017 года независимая оценка проводилась в отношении 3-х муниципальных учреждений культуры Каменского муниципального района Воронежской области:

- МКУК «Каменский краеведческий музей»;
- МКУК «Каменская межпоселенческая клубная система»;
- РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека».

По результатам данной работы составлен отчет, где по каждому учреждению отражены результаты анкетирования посетителей учреждений культуры Каменского муниципального района Воронежской области.

Вся полученная информация хранится в отделе по культуре администрации Каменского муниципального района Воронежской области.

В анкетировании приняли участие 2217 получателей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Каменского муниципального района Воронежской области.

Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваш пол», чел.

Наименование организации культуры	Мужской	Женский	Итого
МКУ «Каменский краеведческий музей»	73	77	150
МКУК «Каменская межпоселенческая клубная система»	537	523	1060
РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека»	353	654	1007
Итого	963	1254	2217

Распределение ответов респондентов на вопрос «Ваш возраст», чел.

Наименование организации культуры	Возраст, лет				Итого
	До 25 лет	26-40	41-60	Старше 60 лет	
МКУК «Каменский краеведческий музей»	29	44	46	31	150
МКУК «Каменская межпоселенческая клубная система»	396	302	284	78	1060
РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека»	218	369	215	205	1007
Итого	643	715	545	314	2217

Результат

проведения независимой оценки качества работы
МКУК «Каменский краеведческий музей».

Данные по результатам анкетирования посетителей учреждения культуры:

Название категории	Результаты (баллы) анкетирования посетителей музея	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об организации культуры	21,8	150 человек
2. Комфортность предоставляемых услуг	28,9	
3. Время ожидания предоставления услуги	19,1	
4. Доброжелательность, культура обслуживания	18,3	

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	24,5	
---	------	--

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МКУК «Каменский краеведческий музей».

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей **«Открытость и доступность информации об организации культуры».**

Официального сайта учреждение не имеет.

В рамках этого раздела осуществлена оценка доступности и актуальности информации о деятельности МКУК «Каменский краеведческий музей», размещенной на территории организации. В учреждении оформлен стенд, на котором представлена документация, в соответствии с которыми функционирует музей, план работы, время работы. Информирование посетителей о предстоящих экскурсиях происходит через рекламные афиши, доску объявлений, через АИСЕИПСК, через страницу, зарегистрированную на официальном сайте «Одноклассники», на официальном сайте администрации Каменского муниципального района. Доля неудовлетворенных посетителей, в основном относится к населению, проживающему в микрорайонах, отдаленных от центра поселка, а так же проживающих в селах района. Необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей **«Комфортность предоставляемых услуг».**

Посетителей устраивает облагороженная прилегающая территория (подъездная дорога к зданию, где расположен музей, имеет асфальтовое покрытие, разбиты клумбы), температурный режим в здании удовлетворительный (отопление газовое), оборудован уголок по противопожарной безопасности.

Не устраивает расположение музея (3 этаж), санитарное состояние помещений (отсутствие туалетных комнат, водопровода), отсутствие современного оборудования, мебели.

График работы, заявленный учреждением, удобен посетителям, особенно в выходные и праздничные дни. При составлении режима работы учтены пожелания населения.

Посетителей не устраивает доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями. Необходимо обратить внимание на оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.п.). Персонал музея всегда готов помочь людям с ограниченными возможностями посетить экскурсию, или тематического мероприятия.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей **«Время ожидания предоставления услуги».**

Все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут смещаться по просьбе пользователей. Все услуги учреждением предоставляются бесплатно.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры».**

Все специалисты учреждения имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику (отсутствие жалоб в книге «Жалоб и предложений»), но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня, навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов (курсы повышения квалификации посещаются нерегулярно).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг».

По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, качество проведения экскурсий, разнообразие экспозиций. Как показал анализ, средний уровень удовлетворенности качеством оказания услуг отмечается в МКУК «Каменский краеведческий музей» в сумме эти показатели получили 24,5 баллов из возможных 40. В целом можно сказать, что посетители удовлетворены качеством услуг оказываемых музеем.

Результат

проведения независимой оценки качества работы
МКУК «Каменская межпоселенческая клубная система».

Данные по результатам анкетирования посетителей учреждения культуры:

Название категории	Результаты (баллы) анкетирования посетителей учреждения культуры	Количество опрошенных респондентов
1.Открытость и доступность информации об организации культуры	22,9	1060 человек
2.Комфортность предоставляемых услуг	29,3	
3.Время ожидания предоставления услуги	19,1	
4.Доброжелательность, культура обслуживания	19,3	
5.Удовлетворенность качеством оказания услуг	26,2	

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МКУК «Каменская межпоселенческая клубная система»:

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

« Открытость и доступность информации об организации культуры».

Официального сайта учреждение не имеет. В рамках этого раздела осуществлена оценка доступности и актуальности информации о деятельности МКУ «Каменская межпоселенческая клубная система», размещенной на территории организации. В состав организации входит 19 филиалов (13 СДК и 6 СК). В каждом филиале оформлен стенд, на котором представлена документация, в соответствии с которыми функционирует СДК (СК), план работы, расписание клубных формирований. Информирование о работе СДК (СК) и предстоящих мероприятиях происходит через рекламные афиши, доску объявлений, мероприятия анонсируются через систему АИС ЕИПСК. через страницы, созданные в

«Одноклассниках», «В контакте», на официальном сайте администрации Каменского муниципального района. Доля неудовлетворенных посетителей, в основном относится к населению, проживающему в отдаленных от центра села, микрорайонах. Потому коллективу необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей **«Комфортность предоставляемых услуг»**.

Посетителей устраивает облагороженная прилегающая территория, температурный режим удовлетворительный, оборудован уголок по противопожарной безопасности. В ДК установлены стенды, которые отражают культурную жизнь поселений, отчеты о проводимых мероприятиях. Не устраивает санитарное состояние помещений (отсутствие туалетных комнат, водопровода); отсутствие современного оборудования, мебели, в некоторых филиалах - телефонной связи.

График работы, заявленный учреждением удобен посетителям, особенно в выходные и праздничные дни. При составлении режима работы учтены пожелания населения. Периодически проводится опрос населения об удобстве режима работы учреждения.

Посетителей не устраивает доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями. Необходимо обратить внимание на оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.п.). Персонал учреждения всегда готов помочь людям с ограниченными возможностями посетить мероприятия.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей **«Время ожидания предоставления услуги»**.

Все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут смещаться по просьбе пользователей. На сайте учредителя размещено Положение о порядке предоставления платных услуг муниципальными учреждениями культуры и перечень услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»**.

Специалисты учреждения имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику (отсутствие жалоб в книге «Жалоб и предложений»), но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня, навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов (курсы повышения квалификации посещаются нерегулярно).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**.

Удобный режим работы учреждения позволяет вести работу клубным формированиям, самодеятельным коллективам, участники которых получают возможность найти круг единомышленников, удовлетворить познавательные интересы, занимательно организовать свой досуг. Отчеты перед населением представляют собой - праздники, фестивали, конкурсы, показательные концерты и

тематические программы. Для полноценной работы и расширения спектра предоставляемых услуг существует потребность в обновлении музыкального оборудования, мебели. Это создает трудности при проведении мероприятий, а также для работы клубных формирований. На официальном сайте учредителя (администрации Каменского муниципального района) в разделе «Новости» регулярно представляется информация о планируемых и проведенных мероприятиях, с приложением фотоматериалов. Требуется больше полиграфических материалов с качественным содержанием.

Результат

проведения независимой оценки качества работы

РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека».

Данные по результатам анкетирования посетителей учреждения культуры:

Название категории	Результаты (баллы) анкетирования посетителей учреждения культуры	Количество опрошенных респондентов
1.Открытость и доступность информации об организации культуры	21,6	1007 человек
2.Комфортность предоставляемых услуг	26,8	
3.Время ожидания предоставления услуги	18,7	
4.Доброжелательность, культура обслуживания	19,2	
5.Удовлетворенность качеством оказания услуг	22,5	

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека»:

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей «**Открытость и доступность информации об организации культуры**».

Официального сайта учреждения, страницы на сайте учредителя РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека» не имеет. В рамках этого раздела осуществлена оценка доступности и актуальности информации о деятельности РМКУК «Каменская межпоселенческая центральная библиотека», размещенной на территории организации. В учреждении оформлен стенд, на котором представлена документация, в соответствии с которыми функционирует «РМКУК «КМЦБ», план работы. Информирование о работе РМКУК «КМЦБ» и предстоящих мероприятиях происходит через рекламные афиши, доску объявлений, мероприятия анонсируются через систему АИС ЕИПСК, через страницы, созданные в «Одноклассниках», «В контакте», на официальном сайте администрации Каменского муниципального района. Доля неудовлетворенных посетителей, в основном относится к населению, проживающему в отдаленных от

центра микрорайонах. Потому коллективу необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей **«Комфортность предоставляемых услуг»**.

Посетителей устраивает благоустроенная прилегающая территория (подъездная дорога к РМКУК «КМЦБ» имеет асфальтовое покрытие), температурный режим удовлетворительный (газовое отопление), оборудован уголок по противопожарной безопасности. В РМКУК «КМЦБ» установлены стенды, которые отражают отчеты о проводимых мероприятиях. Не устраивает санитарное состояние помещений (отсутствие туалетных комнат, водопровода); отсутствие современного оборудования, мебели).

С отсутствием технических средств пользование электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) не предоставляются.

График работы, заявленный учреждением удобен посетителям. При составлении режима работы учтены пожелания населения. Периодически проводится опрос населения об удобстве режима работы РМКУК «КМЦБ».

Посетителей не устраивает доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями. Необходимо обратить внимание на оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.п.). Персонал РМКУК «КМЦБ» всегда готов помочь людям с ограниченными возможностями посетить учреждение.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей **«Время ожидания предоставления услуги»**.

Все услуги (мероприятия) учреждение предоставляет в соответствии с разработанным планом и в установленные сроки. Сроки предоставления услуг могут смещаться по просьбе пользователей. Все услуги учреждением предоставляются бесплатно.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей **«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»**.

Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат. Все библиотекари имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику (отсутствие жалоб в книге «Жалоб и предложений»), но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня, навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов (курсы повышения квалификации посещаются нерегулярно).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей **«Удовлетворенность качеством оказания услуг»**.

Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Отмечают большое разнообразие мероприятий для всех категорий пользователей.

Люди пенсионного возраста высказывают пожелание больше проводить мероприятий для их аудитории. Для полноценной работы и расширения спектра предоставляемых услуг существует потребность в обновлении книжного фонда, технического оборудования, мебели. Это создает трудности при проведении мероприятий.

**Итоговая таблица независимой оценки качества
муниципальных учреждений культуры Каменского муниципального района,
проведенной с апреля по сентябрь 2017 года**

Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность предоставляемых услуг	Время ожидания предоставления услуги	Доброжелательность, культура обслуживания	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Итоговая оценка
МКУК «КМКС»	22,9	29,3	19,1	19,3	26,2	116,8
МКУК «ККМ»	21,8	28,9	19,1	18,3	24,5	112,6
РМКУ «КМЦБ»	21,6	26,8	18,7	19,2	22,5	108,8

Выводы:

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в учреждениях культуры Каменского муниципального района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- уровень открытости и доступности информации на сайте организации (странице на сайте учредителя) не соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно- законодательной базы;
- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- недостаток навыков (высококвалифицированных кадров) применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

Рекомендации:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей нормам Санпина, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.

2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.

3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.

4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах финансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.

5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.

6. Обеспечить выполнение современных требований и требований нормативно-законодательной базы по размещению информационных объектов открытости и доступности информации об организации на сайте учреждения (странице на сайте учредителя).

7. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях через информационные стенды, доски, рекламные листы, в СМИ и сети «Интернет» через сайты учреждений (страницы учредителя).

8. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

9. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждений культуры, для формирования публичной отчетности учреждения.

Председатель Общественного совета

Т.П. Моругина

Секретарь Общественного совета

Л.Н. Киселева