

Сводное описание результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории МР «Кизилюртовский район» в 2019 году

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кизилюртовского района, были определены 3 организации:

- МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр";
- МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр";
- МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр".

Составлен график проведения анкетирования и опроса, а также объекты исследования.

ПЛАН – ГРАФИК проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Кизилюртовского района

№	Наименование организации	Сроки проведения
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	октябрь
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	октябрь
3	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	ноябрь

Независимая оценка качества работы учреждений культуры в 2019 году проводилась по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 года № 2542.

Показатели разделены на 5 групп:

– показатели 1 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации об организациях культуры;

– показатели 2 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения;

– показатели 3 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся времени ожидания предоставления услуги;

– показатели 4 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры;

– показатели 5 группы характеризуют общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся удовлетворенности качеством оказания услуг;

N п/п	Показатели	Единица измерения
I.	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)	
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Баллы (от 0 до 10)
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	Баллы (от 0 до 10)
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Баллы (от 0 до 10)
II.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)	
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Баллы (от 0 до 10)
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Баллы (от 0 до 10)
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Баллы (от 0 до 10)
III.	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)	
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
IV.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации	

	культуры (0 - 20 баллов)	
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
V.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)	
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Баллы (от 0 до 10)
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	Баллы (от 0 до 10)
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Баллы (от 0 до 10)

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры включала в себя совокупность методов социологического исследования и анкетный опрос получателей услуг организаций культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

Для получения информации по группам показателей организацией – оператором в октябре 2019 г. проводилось анкетирование получателей услуг. В процессе обработки анкет, производился подсчет количества анкет, в которых выбранный вариант ответа соотносился со значением балла, значение которого определяло границу между респондентами, которые удовлетворены качеством деятельности учреждений культуры или неудовлетворены.

Опросы проводились в 3 учреждениях культуры с юридическим статусом. Проведено анкетирование 230 человек, из них:

- Учащиеся-130;
- Работающие-60;
- Пенсионеры-40.

По итогам проведения независимой оценки качества деятельности организаций культуры:

- выявлено мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- сформирован рейтинг соответствующих типов муниципальных организаций культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- разработаны рекомендации по повышению качества оказания услуг организациями культуры.

Критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры администрации МР "Кизилюртский район"

1 группа: "Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг"

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

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4

1.2. Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	6
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5

1.3. Информирование о новых мероприятиях

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	6
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	6
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	6

2 группа: "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5

3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5
---	---	---

2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потреблению услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5

2.3. Транспортная и пешая доступность

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5

3 группа: "Время ожидания предоставления услуги"

3.1. Удобство графика работы организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	6
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	7
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	7

4 группа: "Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения"

4.1. Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	7
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	7
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	7

4.2. Наличие на сайте фамилий, имен, отчеств, должностей 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

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	6
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	6

5 группа: "Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг"

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5

5.2. Качество проведения экскурсий

№ п/п	Наименование	оценка (0-4)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	3
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	4
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4

5.3. Наличие информации о новых изданиях

№ п/п	Наименование	оценка (0-10)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	8
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	9
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	9

5.4. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

№ п/п	Наименование	оценка (0-9)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	7
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	8

3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	8
---	---	---

5.5. Качество проведения культурно-массовых мероприятий

№ п/п	Наименование	оценка (0-10)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	8
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	9
3	МКУ " Чонтаульский культурно-досуговый центр"	9

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг». Респонденты в основном дали положительные ответы о качестве работы учреждений культуры. На сайтах учреждений присутствует полное и сокращенное наименование организации, информация о дате открытия и учредителе, сведения о руководстве, афиша мероприятий. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтами учреждений и сайтом администрации МР «Кизилюртовский район».

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» - Несмотря на пожелания улучшения материальной базы учреждений культуры, потребители услуг чувствуют себя в них комфортно. Устраивает режим работы, расписание мероприятий, в том числе и в выходные дни. Во время опроса были отмечены: не качественный ремонт в залах учреждений и проблемы с температурным режимом в зимнее время года, не достаточность инвентаря и современных технических средств, нет дополнительных услуг (мест для питания, не проводятся различные интерактивные мероприятия).

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. Все учреждения находятся недалеко от автобусных остановок.

Все получатели услуг отмечают удобный график работы. Учреждениями соблюдается режим работы.

«Доброжелательность». Данный показатель во всех учреждениях почти максимальный. Посетители организаций считают сотрудников доброжелательными и вежливыми.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг.

Выводы по результатам проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в оцениваемых учреждениях культуры Муниципального района «Кизилюртовский район» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как средний.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают недостаточное разнообразие творческих групп, кружков по интересам, интерактивных занятий, что связано с оптимизацией штатных единиц в сфере культуры района и дефицита квалифицированных специалистов на местах, а также с недостатком финансирования. Но отмечено, что в этом году качество проведения культурно-массовых мероприятий улучшилось и разнообразилось.

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие стратегии в учреждениях культуры по улучшению качества услуг;
- неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки

№	Наименование	Рейтинг
1	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	87
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	85
3	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	75

По результатам проведенной работы Общественный совет МР «Кизилюртовский район» рекомендовал:

1. Разместить результаты независимой оценки качества деятельности организаций культуры МР «Кизилюртовский район» в 2019 году на сайте Администрации МР «Кизилюртовский район» и на сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (сайт bus.gov.ru).

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

3. Оптимизировать деятельность сайтов учреждений, обновлять информацию не реже 1 раза в неделю, установить обратную связь с интернет – пользователями. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Кизилюртовского района.

4. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

Председатель Общественного совета

 С.Г. Гаджев