ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА работы муниципального автономного учреждения культуры "Централизованная клубная система г. Орска"

# Общая характеристика

# независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в муниципальном автономном учреждении культуры "Централизованная клубная система г. Орска";

## Цели и задачи проведения независимой оценки.

**Цели** реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач**:**

1. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
2. получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
3. выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
6. подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

## Объекты независимой оценки учреждений*.*

Независимая оценка проводилась, **во-первых,** в отношении качества услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры "Централизованная клубная система г. Орска".

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования**: январь-апрель 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по двум основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

## Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

* анкетирование 56 респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

# *Открытость и доступность информации об организации культуры.*

Исследование информации об интернет-сайте учреждения культуры осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

При этом в ходе исследования было установлено, что у муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная клубная система г. Орска», в отношении которого проводилась независимая оценка, отсутствует интернет-сайт.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице № 1

Максимальное количество баллов по всем блокам – **30 баллов**.

Таблица № 1

| **№ в приказе** | **Наименование показателя** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Max, балл** | **ЦКС**  **г. Орска** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|
| 1.1 | Наличие **общей информации об организации** культуры на официальном сайте  (от 0 до 10 баллов) | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0 |
| Почтовый адрес | 1 | 0 |
| Схема проезда | 1 | 0 |
| Адрес электронной почты | 1 | 0 |
| Сведения об учредителе | 1 | 0 |
| учредительные документы | 1 | 0 |
| структура организации культуры, режим | 1 | 0 |
| график работы | 1 | 0 |
| контактные телефоны | 1 | 0 |
| фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1 | 0 |
| Итого по п. 1.1. | | | | **0** |
| 1.2 | Наличие **информации о деятельности организации** культуры на официальном сайте  (от 0 до 10 баллов) | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 2 | 0 |
| информация о планируемых мероприятиях | 1 | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг | 1 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг | 1 | 0 |
| Отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания | 1 | 0 |
| копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы | 1 | 0 |
| информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг | 1 | 0 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 0 |
| Итого по п. 1.2. | | | | **0** |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | | 10 | **9,6** |
| **Итого по критерию открытости** | | | | **9,6** |

## Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

**По первому критерию оценки** отмечается, что для надлежащего выполнения учреждением требований приказа 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" учреждению необходимо создать интернет-сайт.

1. ***Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры***
   1. Оценки, полученные муниципальным учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 130)

| **№ в приказе** | **Наименование критерия** | **Наименование показателя** | **Max, балл** | **ЦКС г. Орска** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  **(0-50 баллов)** | Комфортность условий пребывания в  организации культуры | 10 | 9,5 |
| Наличие дополнительных услуг и  доступность их получения | 10 | 8,6 |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры | 10 | 6,4 |
| Удобство графика работы организации  культуры | 10 | 9,5 |
| Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 10 | 9,1 |
| Итого по 2 критерию, баллов | | | | **43,1** |
| 3 | **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)** | Соблюдение режима работы организацией  культуры | 10 | 9,5 |
| Соблюдение установленных (заявленных)  сроков предоставления услуг организацией  культуры | 10 | 9,5 |
| Итого по 3 критерию, баллов | | | | **19** |
| 4 | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)** | Доброжелательность и вежливость  персонала организации культуры | 10 | 9,8 |
| Компетентность персонала организации  культуры | 10 | 9,5 |
| Итого по 4 критерию, баллов | | | | **19,3** |
| 5 | **Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)** | Общая удовлетворенность качеством  оказания услуг организацией культуры | 10 | 9,4 |
| Удовлетворенность материально-  техническим обеспечением организации культуры | 10 | 8,1 |
| Удовлетворенность качеством и полнотой  информации о деятельности организации  культуры, размещенной на официальном  сайте организации культуры в сети «Интернет» | 10 | 7,2 |
| Удовлетворенность качеством и  содержанием полиграфических материалов  организации культуры | 10 | 8,1 |
| Итого по 5 критерию, баллов | | | | **32,8** |
| Итого по всем критериям уровня, баллов (max балл - 130) | | | | **114,2** |

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 56 респондентов – посетителей муниципального учреждения.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:**

- мало рекламы о проводимых мероприятиях в сети интернет;

- необходимость в улучшении материально-технической базы;

- необходимо приобретение новых костюмов;

- необходимо организовать wi-fi сеть;

- необходимость в проведении кружков прикладного творчества и театрального кружка.

**Итоговые оценки, полученные учреждением:**  **9,6+114,2 =123,8 балла**