



ОТЧЕТ

**ПО ИТОГАМ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННО-ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ КРАСНОПЕРЕКОПСК**

Красноперекоск 2016

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННО-ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ КРАСНОПЕРЕКОПСК**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ Красноперекоск проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития муниципального образования городской округ Красноперекоск.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории муниципального образования городской округ Красноперекоск;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» муниципального образования городской округ Красноперекоск;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры муниципального образования городской округ Красноперекоск;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

2. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru. Изучение и оценка.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального образования городской округ Красноперкопск

<i>№</i>	<i>Учреждения</i>	<i>Дата анкетирования и опроса</i>
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноперкопский городской Дворец культуры»	III квартал 2016г.
.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Красноперкопская детская музыкальная школа»	III квартал 2016г.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработан опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса.
 - анонимность
- Профиль потребителя услуг
- Возрастной ценз:
 - с 9 лет и старше
- Социальное положение:
 - работающий
 - учащиеся
 - пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 60 жителей муниципального образования городской округ Красноперкопск.

Опросный лист
Показатели оценки работы
МБУК «Красноперекопский городской Дворец культуры»

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,92
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,89
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	от 0 до 5 баллов	4,76
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,83
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,91
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,85
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8,7
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,54
	Итого:	60 баллов	57,9

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 60.

Результат опроса пользователей услуг МБУК «Красноперекопский городской Дворец культуры» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 30 человек. Количество набранных баллов – 57,9

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУК «Красноперекопский городской Дворец культуры»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры. Таким образом, опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе МБУК «Красноперекопский городской Дворец культуры» и предстоящих мероприятиях происходит через горрайонную газету «Перекоп», официальный сайт органов местного самоуправления, социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра микрорайонах, а также не имеющих доступа к сети «Интернет».

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу. Дворец расположен в специально построенном здании, модернизированном в 2013 году, в котором практически созданы все условия для качественного досуга населения. Количество мест в большом и малом зрительных залах составляет в общем 681 место.

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Единственным минусом является работа клубных формирований в рабочее время и выходные дни, когда большая часть населения работает или занимается дачными работами (в летнее время года).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей достигли максимального. Во Дворце функционируют 34 клубных формирования, в которых занимаются более 200 человек, в том числе и дети. В среднем в течение года коллективы принимают участие в более чем в 300 мероприятиях.

Опросный лист
Показатели оценки работы МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа»

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	1
1.2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1
1.3	Просветительская и профилактическая работа	1	1
1.4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1
1.5	Регулярные отчеты перед населением	1	0,83
1.6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	0,83
1.7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1
1.8	Видение перспектив развития образовательного учреждения	1	1
2	Комфортность услуг, оказываемых учреждением		
2.1	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	0,66
2.2	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0,8
2.3	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1
2.4	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	1
2.5	Художественное оформление помещений	1	0,96
2.6	Наличие интернета	1	1
3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.1	Имидж учреждения у населения	1	1
3.2	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1
3.3	Наличие книги отзывов и предложений	1	1
3.4	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения.	1	1
3.5	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1
3.6	Использование инновационных форм в работе	1	1
	Итого:	20 баллов	19,08

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа» определена следующая: за наличие каждого

показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл 20.

Результат опроса пользователей услуг МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 30 человек. Количество набранных баллов – 19,08

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением. Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Учащихся и их родителей устраивает и режим работы, и просветительская и профилактическая работа, и информирование населения, и видение перспектив развития образовательного учреждения на сегодняшний день. Отчеты музыкальной школы перед населением представляют отчетные показательные концерты, мастер-классы, выставки учащихся и достигнутые ими победы на Всероссийском и республиканском уровнях.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность услуг, оказываемых учреждением. К сожалению, почти всех респондентов не устраивает санитарное состояние помещений (неудовлетворительное состояние туалетных комнат, водопровода); температурный режим в помещениях МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа»; отсутствие современного оборудования, мебели, техники. Причина кроется в слабой материально – технической базе; отсутствии приспособленного помещения, соответствующего нормам Санпина. Сегодня, как никогда, требуется ремонт здания школы и серьезные финансовые вложения в её развитие. К счастью, этот вопрос находится в стадии решения, что позволяет надеяться на то, что следующее анкетирование позволит по указанным критериям набрать количество баллов, близкое к максимальному.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей **Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения.** В третьей группе показателей все вопросы отмечены по максимальному баллу.

**Результаты изучения информации на официальных сайтах
муниципальных учреждений культуры муниципального образования
городской округ Красноперекопск**

МБУК «Красноперекопский городской Дворец культуры»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в	1	0

учреждение		
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 28 балла	18,5

МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0

Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 28 балла	18

Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры муниципального образования городской округ Красноперкопск в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МБУК «Красноперкопский городской Дворец культуры»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 4 балла	4

МБУ ДО «Красноперекопская детская музыкальная школа»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 4 балла	4

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры муниципального образования городской округ Красноперекоск, проведенной в 2016 году

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
МБУК «Красноперекоспский городской Дворец культуры»	57,9	4	18,5	80,4
МБУ ДО «Красноперекоспская детская музыкальная школа»	19,08	4	18	41,08

**ВЫВОД ОБЩЕСТВЕННО-ЭКСПЕРТНОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В
СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ КРАСНОПЕРЕКОПСК**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры муниципального образования городской округ Красноперекоск 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:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- социально-психологическая неготовность и 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;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, общественно-экспертным советом **даны следующие рекомендации:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных капитальных ремонтов в учреждениях культуры.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в республиканских и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
4. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники.
5. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет.
6. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
7. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг.

Председатель общественно-экспертного
совета при Администрации
города Красноперекоска

Начальник отдела по вопросам
культуры и межнациональных отношений



А.И. Сурмак

Я.О. Андрончик