

Сводное описание результатов независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на территории МОР «Кизилюртовский район» в 2018 году

В соответствии с протоколом заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры, расположенных на территории МР «Кизилюртовский район», были определены 15 организаций в сфере культуры.

Независимая оценка качества работы учреждений культуры в 2018 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	Баллы (от 0 до 10)

	местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	
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.

По способу оценки показатели делятся на две группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) контент – анализ информации на официальных сайтах организации культуры.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществлено методом сплошного просмотра содержимого страниц web - ресурса

Анализ результатов независимой оценки качества оказываемых услуг в сфере культуры выявил интегральное значение общих критериев в части показателей, характеризующих общий критерий оценки по совокупности учреждений соответствующих типов:

-организации культуры – 93 баллов

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.

Проведено анкетирование 970 человек, из них:

Учащиеся-320;

Работающие-470;

Пенсионеры-180.

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». Наиболее открытая и доступная информация, по мнению респондентов, в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека" и МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"

«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). Наиболее комфортно чувствуют себя опрошенные в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека" и МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр".

«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. Высоко оценивается профессиональная компетентность персонала таких учреждений, как МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека" и МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Максимальный показатель в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Муниципального района «Кизилюртовский район» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

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.

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

1. Разместить результаты независимой оценки качества деятельности организаций культуры МР «Кизилюртовский район» в 2018 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. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звуко-усилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).

4. 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.

5. 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

Н.М. Гитинов