

Отчет о проведении независимой оценки качества деятельности в МБУК «Саргатская ЦКС».

Цели и задачи независимой оценки качества деятельности клубных учреждений Саргатского муниципального района Омской области.

Целями проведения мониторингов являются:

- анализ и оценка основных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам;
- повышение качества предоставления муниципальных услуг на территории Саргатского муниципального района Омской области;

Основными задачами проведения мониторинга являются:

- сбор информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг;
- оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;
- подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

Критерии оценки качества деятельности учреждений МБУК «Саргатская ЦКС» Саргатского муниципального района Омской области.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы учреждений клубного типа Саргатского муниципального района по следующим критериям.

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий, в которых осуществляется;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников;
- удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых учреждениями клубного типа.

Объекты независимой оценки

№ п/п	Полное официальное	Юридический адрес, телефон учреждения, сайт	Ф.И.О. директора
1.	МКУК «Саргатская ЦКС»	646400, Омская область, р.п. Саргатское, ул. Октябрьская 12 8 (38178) 21-237 Rdk-sargatskoe.jimdo.com	Берг Светлана Александровна
2.	Андреевский СДК	646411 д. Андреевка, Кооперативная 4	Луговик Надежда Васильевна

3.	Баженовский СДК	646406, д. Баженово, Кооперативная 37 «Б»	Сименникова Наталья Викторовна
4.	Верблюженский СДК	646404 д. Верблюжье, Центральная 81	Лапуценко Мария Валентиновна
5.	Десподзиновский СДК	646400 д. Десподзиновка, Центральная 26	Носкова Гульнара Консуловна
6.	Ивановский СДК	646410 д. Ивановка, Карбышева 30	Пономарева Екатерина Ивановна
7.	Интенисский СК	646413 д. Интенис, Центральная 12	Ражапова Светлана Юрьевна
8.	КДЦ	646400, р.п. Саргатское, ул. Октябрьская 10	Берг Светлана Александровна
9.	Казырлинский СК	646413 д. Казырлы, Центральная 22	Матвеева Татьяна Михайловна
10.	Кармановский СК	646413 д. Карманово, Новая 2	Шевченко Валентина Алексеевна
11.	Михайловский СДК	646407 д. Михайловка, Центральная 29 «В»	Золотарева Елена Александровна
12.	Нижнеиртышский СДК	646402 д. Нижний Иртыш, Центральная 1	Арышева Ирина Августовна
13.	Новотроицкий СДК	646419 д. Новотроицк, Центральная 1	Ракович Валентина Федоровна
14.	Преображеневский СДК	646403 д. Преображеневка, Центральная 22 «А»	Симоненко Елена Васильевна
15.	Тамбовский СК	646423 д. Тамбовка, Центральная 4	Горскина Галина Петровна
16.	Увалобитиинский СДК	646421 д. Увальная Бития, Подгорная 15	Сидорова Светлана Геннадьевна
17.	Хохловский СДК	646414 д. Хохлово, Центральная 10	Бурхович Вера Васильевна
18.	Щербакинский СДК	646418 д. Щербаки, Кооперативная 33	Юрьева Ольга Аркадьевна

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 14 лет и старше

**Результаты по итогам оценки открытости и доступности информации о
МБУК «Саргатская ЦКС» Саргатского муниципального района
Омской области.**

Результат опроса пользователей услуг МБУК «Саргатская ЦКС» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 1090 человек. Количество набранных баллов – 52,95

**Опросный лист
показателей оценки работы МБУК «Саргатская ЦКС»**

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	5,41
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	4,44
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,75
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением	от 0 до 5 баллов	3,52
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,55
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,95
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,59
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,20
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,54
	Итого:	60 баллов	52,95

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.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МБУК «Саргатская ЦКС»

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 клубной системы происходит через районную газету «К новым рубежам», на официальном сайте МБУК «Саргатская ЦКС» rdk-sargatskoe.jimdo.com, социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра посёлка, и по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

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 в этом направлении, не зависимо от того, что в районе отсутствует основное здание РДК, а его функции выполняет кинотеатр «Родина»,

реконструированный под Дом культуры, в котором отсутствует отдельный гардероб, комнаты для работы артистов и подсобные помещения для декораций. Это создаёт трудности для гастролирующих коллективов. Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных немного не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показатели достигли почти максимального значения. Единственным минусом является работа клубных формирований в летнее время, когда большая часть населения работает или занимается дачными работами.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. 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 достиг меньшего значения такой показатель, как «Качество проведения культурно-массовых мероприятий». Это связано с недостатком финансирования культурно – массовых мероприятий.

Результаты изучения информации на официальном сайте МБУК «Саргатская ЦКС»

Наименование 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	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении	1	0

государственного задания за отчетный финансовый год;		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе 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
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	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	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность	1	0

бронирования билетов/электронных документов		
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	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
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	1
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	13,5

**Результаты изучения информации о МБУК «Саргатская ЦКС»
в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.**

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

МБУК «Саргатская ЦКС»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

**Итоговая таблица независимой оценки качества МБУК «Саргатская ЦКС»,
проведённой 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 «Саргатская ЦКС»	52,95	7	13,5	73,45

Предложения по улучшению качества работы МБУК «Саргатская ЦКС»

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры клубного типа 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;
- отсутствие 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, Общественным советом **даны следующие рекомендации:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение 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 софинансирования 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.
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
8. 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.
9. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждения; для формирования публичной отчетности учреждения.