

Отчёт

о проведении независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры

**МБУК «Творческо-методический центр» Оренбургского района
2017 г.**

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры
«Центр культуры и библиотечного обслуживания «Зауральный» муниципального образования
Зауральный сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, оказывающего социальные
услуги населению в сфере культуры

2017 год

Содержание

Введение.....	4
1. Результаты опроса получателей услуг.....	7
2. Пояснительная записка	24
2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения.....	25

Введение

Независимая оценка качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Зауральный» муниципального образования Зауральный сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, 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», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», приказом Минкультуры России от 22.11.2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития муниципального образования Зауральный сельсовет.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- 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 учреждений социально-культурной сферы;
- формирование рейтинга муниципального образования Оренбургский район среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы, услуг учреждений культуры муниципального образования Зауральный сельсовет.

№ п/п	Учреждение	Дата анкетирования и опроса
1	МБУК «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Зауральный» муниципального образования Зауральный сельсовет Оренбургского района Оренбургской области	III квартал 2017 г.

По результатам независимой оценки Общественный совет при администрации муниципального образования Зауральный сельсовет должны осуществить:

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовку предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

1. Результаты опроса получателей услуг и методической оценки специалистов

В опросе приняли участие жители п. Зауральный Оренбургского района. Опросы проводились двумя способами: интервью на выезде, телефонные опросы (заполнение опросного листа со слов респондентов). Методистами был осуществлен сбор пожеланий к улучшению качества предоставляемых услуг. Были просмотрены официальные сайты (блоги, странички) учреждения и проведен анализ Официального сайта ГМУ.

Таблица №1

Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры

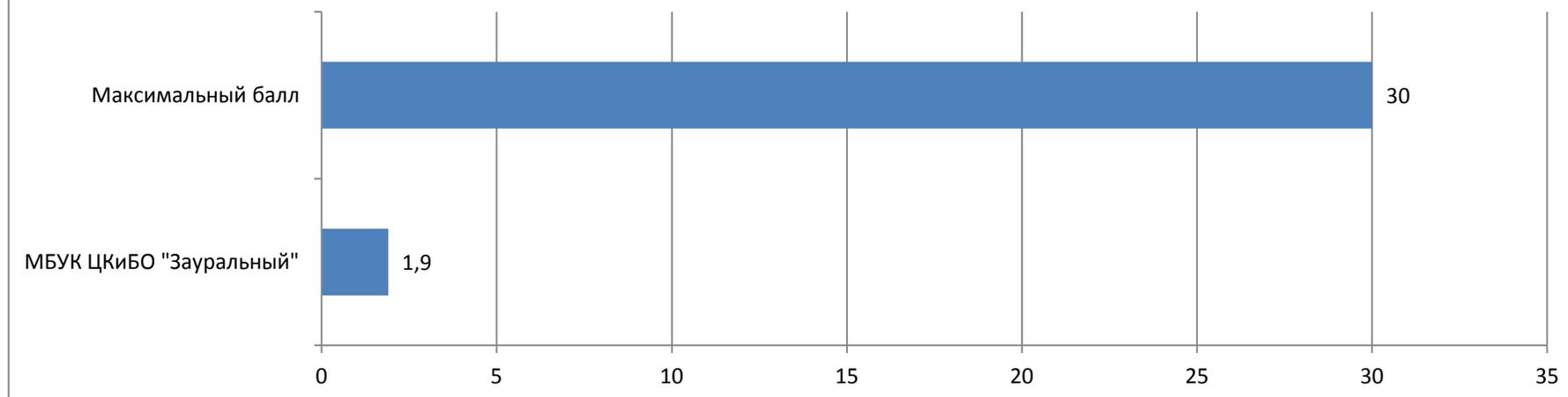
наличие информационной доски: отсутствует

наличие информационного уголка пожарной безопасности: отсутствует

№	Наименование показателя	Максимальный балл	Полученные баллы
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 № 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 № 37187)	10	1,4

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 № 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 № 37187)	10	
3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	0,5
ИТОГО		30	1,9

Баллы оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры



**1.1-1.2 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения
(сайт отсутствует)**

№	Наименование показателя	Значимость, балл	Полученные баллы
1.	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
2.	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда, адрес электронной почты, телефон, телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
3.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
4.	Общая информация об учреждении, структура учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
5.	Режим, график работы учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
6.	Перечень бесплатных услуг, оказываемых организацией культуры, перечень услуг, оказываемых на платной основе и дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует 1	0
7.	Бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями; 1 - присутствует	0
8.	Информация о руководителе учреждения, состав работников, фамилии, имена, отчества, должности работников	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0

9.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения (гостевая книга, книга отзывов онлайн)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
10.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждением	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
11.	Наличие информации о предстоящих мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (афиши, приглашения)	min 0 – max 4	0
12.	Наличие отчетов о проведенных мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (фото, видео, текстовый отчет)	min 0 – max 4	0
ИТОГО		18	0

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

	Общая информация об учреждении (0,2-в полном объеме, 0,1 – с нарушениями, 0 - отсутствует)	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год (0,2-в полном объеме, 0,1 – с нарушениями 0 - отсутствует)	Итого (max=2)
Полученные баллы	0,2	0,2	0	0,4	0,4	0,2	1,4

1.3 Оценка уровня открытости и доступности информации в учреждении

№	Наименование показателя	Значимость, балл	Полученные баллы
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 – присутствует	0
2.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
3.	Перечень бесплатных услуг, оказываемых организацией культуры, перечень услуг, оказываемых на платной основе и дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
4.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
5.	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
6.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках (табличка, график на двери)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
7.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры (таблички)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
8.	Режим, график работы организации культуры (на входе учреждения)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5

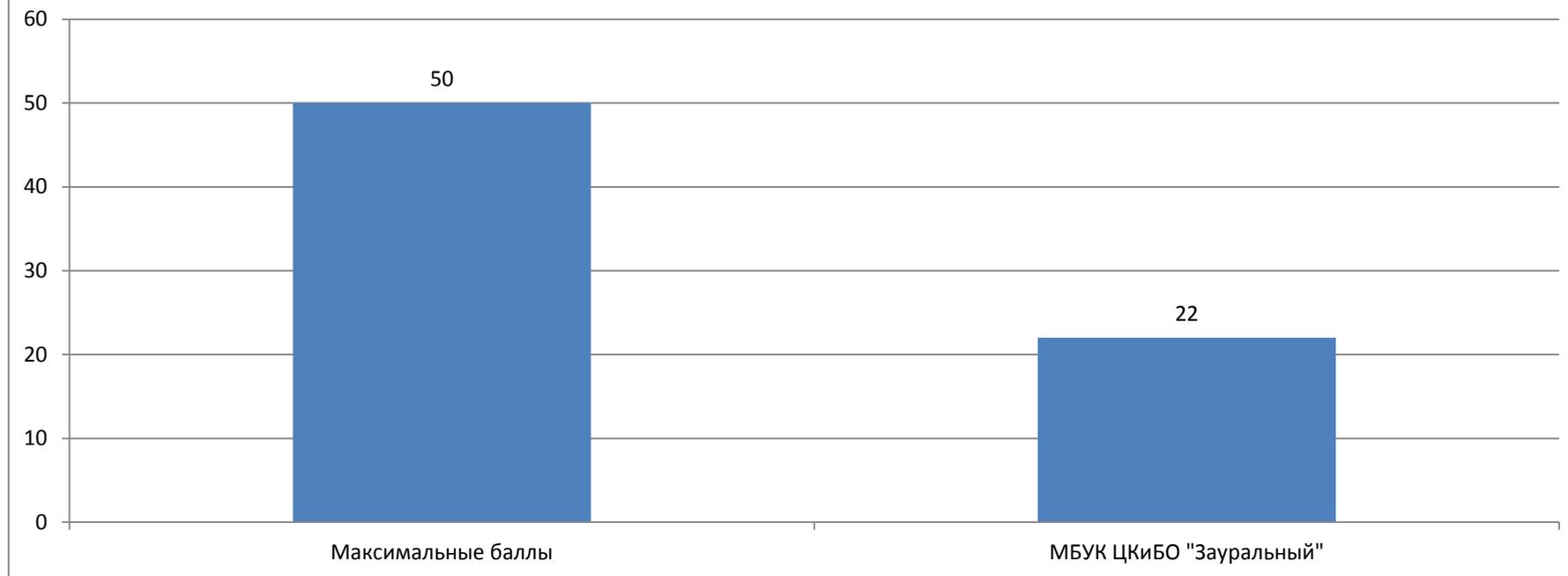
9.	Телефоны и адреса вышестоящих организаций телефон руководителя организации культуры (приемная)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
10.	Книга для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0 - отсутствует; 0,5 - есть, по запросу; 1 - присутствует	0
ИТОГО		10	0,5

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Уровень комфортности пребывания (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). Транспортная и пешая доступность учреждения	10	7
2.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	0
3.	Наличие на информационной доске перечня услуг, предоставляемых учреждением; ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; дополнительные услуги, предоставляемые учреждением, о платных и дополнительных услугах и условиях их предоставления на информационной доске (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате книги и т.д.)	5	1
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям, в том числе с помощью мобильных устройств (сайт, блог, страничка)	10	0
5.	Удобство графика работы организации культуры	10	9
6.	Наличие информации (информирование потенциальных участников) о ближайших мероприятиях в поселке, о новых изданиях в библиотеке	5	5
ИТОГО		50	22

* платные услуги не оказываются

Баллы по оценке комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения



Оценка времени ожидания предоставления услуги

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	8
2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	10
ИТОГО		20	18

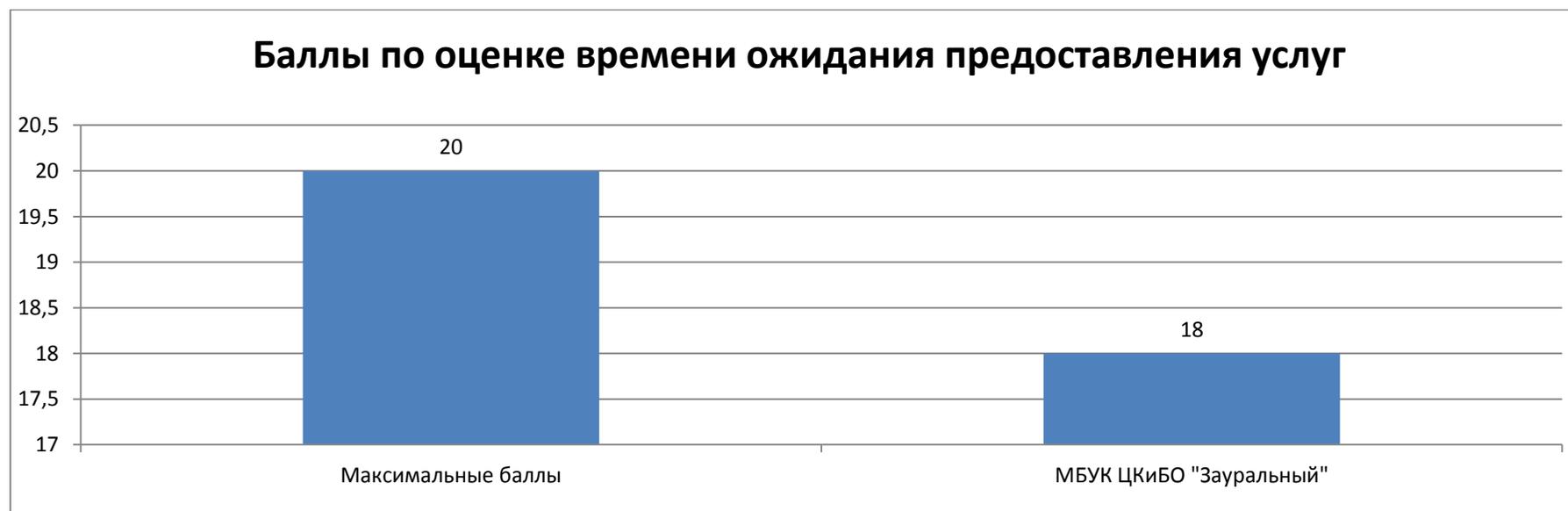
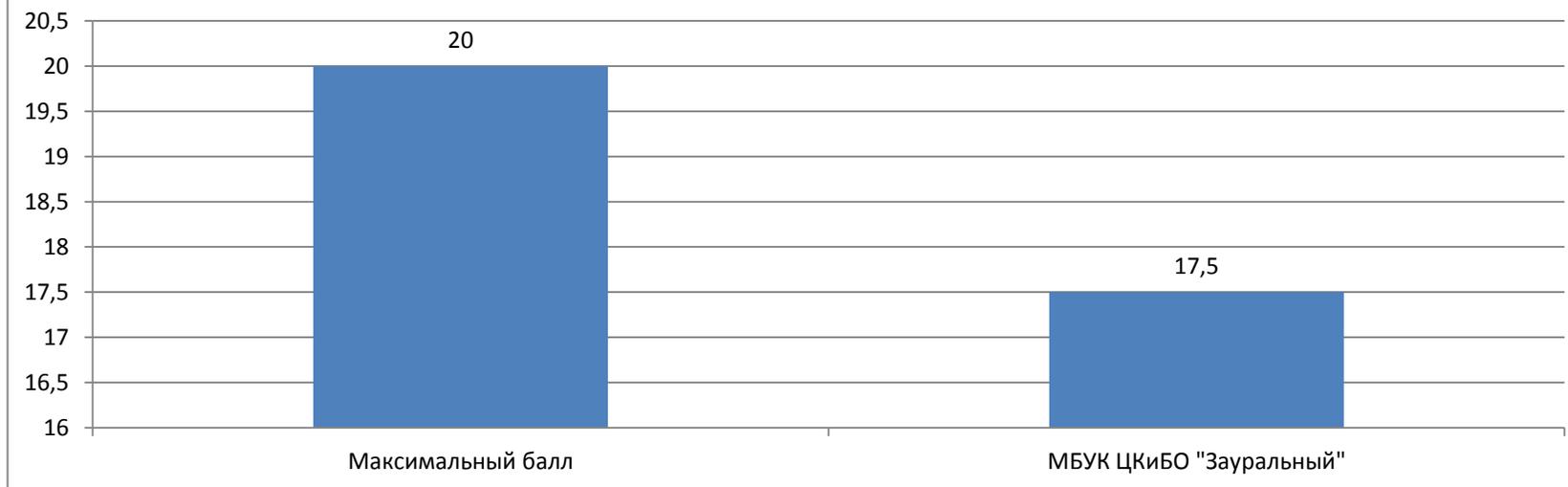


Таблица № 4

Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	10
2.	Компетентность персонала организации культуры	7	6
3.	Наличие документации по МБУК	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
4.	Наличие папок охраны труда, ГОЧС, спецоценки рабочих мест	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
5.	Ведение планов, журналов и расписаний кружков	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
ИТОГО		20	17,5

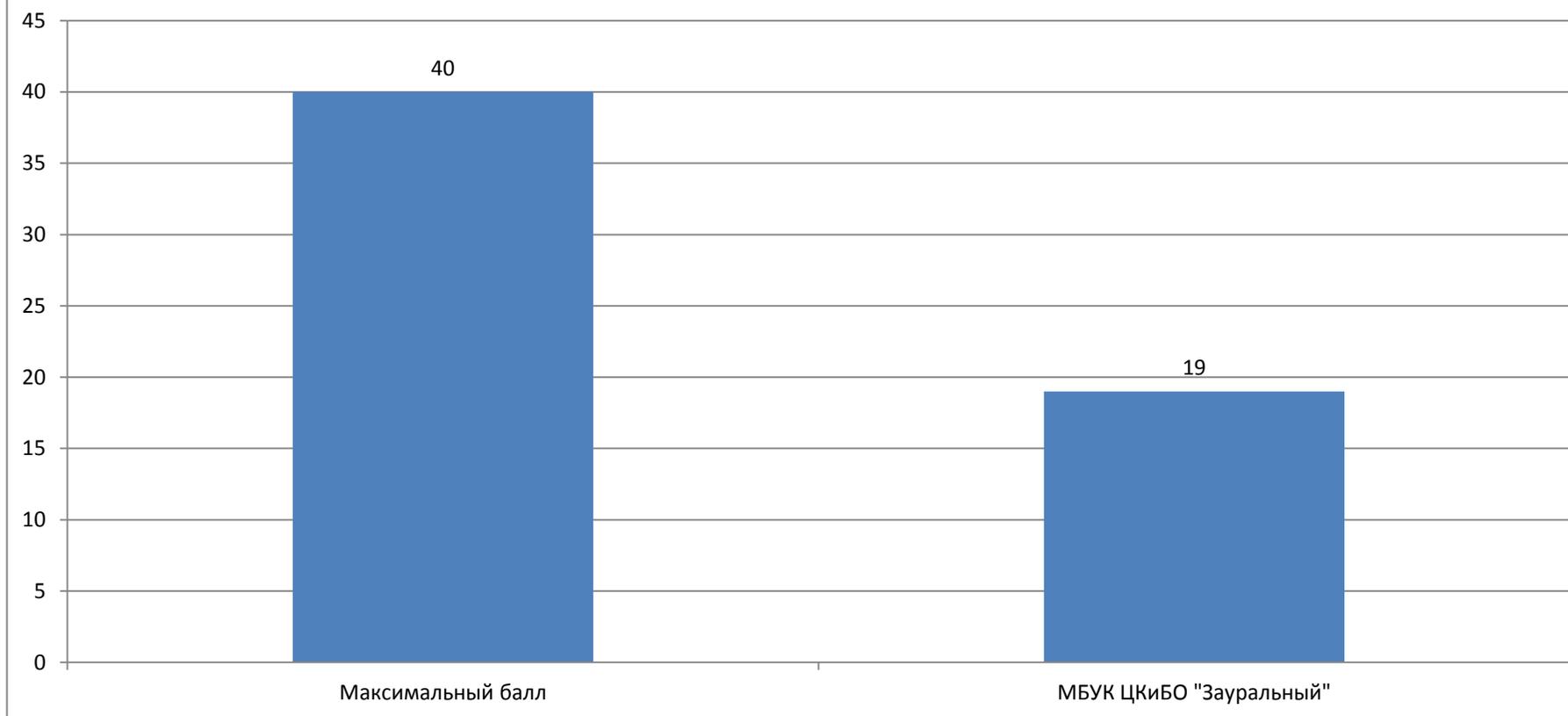
Баллы оценки уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры



Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	9
2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	6
3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	0
4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	4
ИТОГО		40	19

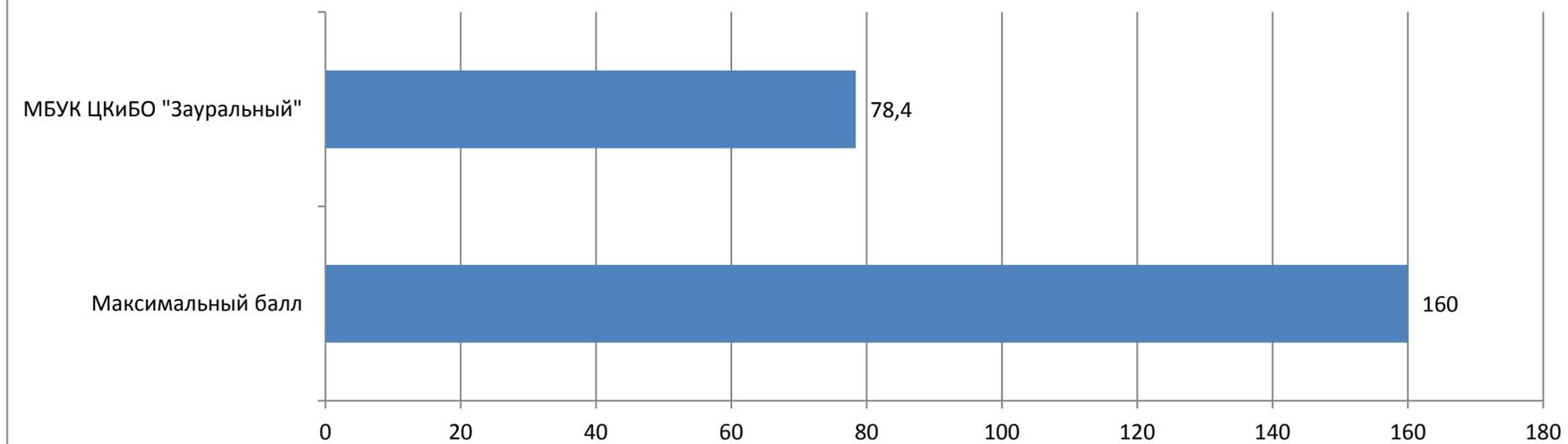
Баллы оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг



ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Наименование учреждения	Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры (max=30)	Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (max=50)	Оценка времени ожидания предоставления услуги (max=20)	Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры (max=20)	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (max=40)	Итоговая оценка (max=160)
МБУК «Центр культуры и библиотечного обслуживания «Зауральный» муниципального образования Зауральный сельсовет Оренбургского района Оренбургской области	1,9	22	18	17,5	19	78,4

Результаты проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг



2. Пояснительная записка

Результаты по оценке качества услуг по 1 группе показателей: доступность.

Опрос жителей показал, что опрошенные слабо удовлетворены доступностью предоставленных услуг в сфере культуры. Учреждение находится в доступном для пользователей месте сельского поселения. Учреждение не доступно для лиц с ограниченными возможностями, не установлена кнопка вызова. Режим работы удобен для большинства пользователей, но прозвучали замечания по поводу несоблюдения режима работы сотрудниками учреждения.

Результаты по оценке качества услуг по 2 группе показателей: комфортность

Изучив мнение получателей услуг можно сделать вывод, что пользователи не удовлетворены комфортностью пребывания в учреждении. Большинство респондентов считают, что здание и помещения нуждаются в ремонте. В здании нет гардероба, туалета. Со стороны жителей прозвучали пожелания – приобретение дополнительной компьютерной и копировально-множительной техники и выход в Интернет для пользователей. Жители также жаловались на бедный фонд современной литературы, слабую подписку.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей: культура обслуживания

Сотрудники учреждения получили среднюю оценку своей деятельности у населения. Специалисты соблюдают профессиональную этику, компетентны.

Вывод: Учреждение имеет у населения высокий авторитет и среднеположительный имидж.

2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения

На основании проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг организация-оператор вносит примерные предложения по улучшению качества работы.

По показателю оценки работы учреждения «Доступность»

1. Создать сайт учреждения согласно Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 № 277
2. Ежемесячно информировать население о режиме работы, услугах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.
3. Организовать систематическое обновление информационного стенда в учреждении.
4. Организовать систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.
5. Пересмотреть режим работы учреждения и клубных формирований, в т.ч. работу в праздничные и выходные дни, удобный для посетителей и участников самодеятельности.
6. Организовать кружковую работу для детей школьного возраста и взрослых.
7. Обеспечить наличие системы обратной связи (анкетирование на мероприятиях, отзывы на сайте).
8. Обеспечить доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями.

По показателю оценки работы учреждения «Качество обслуживания»

1. Открытие на сайте специальной страницы «Форум посетителя», позволяющую более оперативно учитывать реальные запросы пользователей, изучать динамику потребностей и мнений.
2. Осуществление регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, учитывая спрос и потребности населения.
3. Оформить информационно-правовой уголок.
4. Внедрение новых форм работы, увеличение числа детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях
5. Повышение квалификации и переподготовка персонала с целью обеспечения необходимого уровня его компетентности и соответствие профстандартам.
6. Обновить фонд литературы после 2010 года.
7. Увеличить ассортимент подписных изданий.
8. Приобрести компьютерную технику для работы специалистов.
9. Увеличение культурно-просветительных мероприятий для населения (презентаций новых книг, конкурсов, литературных гостиных, творческие встречи с писателями и поэтами Оренбургского края и др.)
10. Создание и выпуск профессионально ориентированных изданий (бюллетени новых поступлений, буклеты, листовки закладки, рекомендательные списки литературы для различных категорий пользователей).
11. Создание виртуальных книжных выставок и размещение в сети Интернет.

По показателю оценки работы учреждения «Комфортность»

1. Увеличить количество мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, кресла, стулья, столы с карандашами и др.).
2. Обеспечить работу в фойе телевизионной панели с анонсом предстоящих мероприятий.
3. Обеспечить наличие компьютеризированных рабочих мест, в т.ч. подключенных к сети Интернет, для самостоятельной работы пользователей
4. Обеспечить наличие средств для копирования, тиражирования документов по запросам пользователей.
5. Обеспечить наличие теле-, аудио-, видеоаппаратуры, презентационной техники, средств связи.
6. Организовать детский уголок ожидания.

Руководитель

МБУК ТМЦ Оренбургского района



Л.П. Лынова