

Информация
о проведении независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Централизованная клубная система»
муниципального образования «Медведевский муниципальный район»

В соответствии с муниципальным контрактом и техническим заданием на выполнение научно-исследовательских работ Республиканский научно-методический центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности в период с июня по июль 2017 года провел комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район».

В проведении независимой оценки использовались показатели, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 г. N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 07.03.2017г. N 261).

Цель исследования – получение объективной информации о состоянии качества оказания услуг МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район».

Задачи исследования:

- выявить открытость и доступность информации учреждения;
- выявить мнение населения о качестве оказываемых услуг;
- осуществить анализ выявленных сильных и слабых сторон оказываемых услуг;
- сформировать рейтинг культурно-досуговых учреждений, оказывающих услуги населению;

-сформировать рейтинг по степени удовлетворенности получателей услуг качеством оказываемых услуг;

-выработать рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организацией культуры осуществлялись по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
- изучение мнений получателей услуг.

В работе использовались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) время ожидания предоставления услуг;
- 4) доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

5) удовлетворенность качеством оказания услуг.

Изучение и оценка полноты информации на официальном сайте учреждения проводились специалистами организации–оператора.

При изучении мнений получателей использовался анкетный опрос - заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе.

Для определения уровня удовлетворенности пользователей услуг были опрошены 750 посетителей 25 учреждений культурно-досугового типа (1 Медведевский центр досуга и культуры, 2 автоклуба, 19 центров культуры, 3 сельских клуба), входящих в структуру МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район».

По итогам сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организацией культуры были получены соответствующие результаты (таблица №1).

таблица №1

**Показатели независимой оценки качества оказания услуг
МБУК «Централизованная клубная система» муниципального
образования «Медведевский муниципальный район»**

№ п/п	показатель	максимальный балл	средний балл
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	30,00	19,00
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации	10,00	8,00
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации	10,00	2,00
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10,00	9,00
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	50,00	39,64
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10,00	8,7
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10,00	8,2
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10,00	6,96
2.4	Удобство графика работы организации культуры	10,00	9,11
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10,00	6,67
3.	Время ожидания предоставления услуги	20,00	18,48
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	10,00	9,25
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10,00	9,23
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20,00	18,64
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала	10,00	9,33

	организации культуры		
4.2	Компетентность персонала организации культуры	10,00	9,31
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	40,00	29,23
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10,00	9,1
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10,00	6,89
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10,00	6,79
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10,00	6,45
	Итого:	160,00	124,99

Первый критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Экспертная оценка показателя «Наличие общей информации об организации культурно-досугового типа в сети «Интернет» (полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы)» проводилась с использованием информации, размещаемой на сайте организации. Среднее значение показателя составило 8,00 баллов.

Анализ показателя «Наличие информации о деятельности организации культурно-досугового типа в сети «Интернет» (информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры) показал, что информация о деятельности организации культуры на сайте представлена не в полном объеме. Данный показатель оценен в 2,00 балла.

Оценка показателя «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» выставлялась по итогам анкетного опроса изучения мнений получателей услуг с диапазоном значений показателей от 0 до 10 баллов. Среднее значение показателя по организации культуры составило 9,00 баллов.

Опрос показал, что получатели услуг достаточно высоко оценивают работу культурно-досуговых учреждений. Информирование о предстоящих мероприятиях, проводимых в учреждениях, в основном происходит через районную газету, рекламные афиши, современные средства массовой коммуникации. Вместе с тем, есть проблемы с размещением информации: немногие из домов культуры оборудованы стендами для наружной рекламы; во многих поселениях отсутствуют рекламные щиты; учреждения культуры района не достаточно оснащены современной техникой; ограничено число учреждений, имеющих доступ в Интернет.

По первому критерию показателей лидирующую позицию в разрезе культурно-досуговых учреждений занимают Шойбулакский ЦК (9,97 балла),

Цибикнурский СК (9,9 балла). Наименьшее число баллов получил Арбанский СК (7,1 балл).

Второй критерий «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»

На первое место (9,11 балла) по уровню комфортности получатели услуг ставят «Удобство графика работы учреждения культуры». По данному показателю максимальное количество баллов получили Шойбулакский ЦК (9,93 балла), Цибикнурский СК (9,9 балла), Пекшиксалинский ЦК и Туршинский ЦК (по 9,8 балла). В целом, график работы учреждений культуры соответствует требованиям получателей услуг.

На второе место опрошенные поставили «Комфортность условий пребывания в организации культуры» (8,7 балла из 10). Большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждениях культуры, несмотря на отсутствие во многих домах культуры гардероба, комнат для кружковой работы, подсобных помещений для декораций, современного оборудования, мебели.

Одним из важных показателей деятельности учреждений культуры является «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья». По мнению опрошенных, культурно-досуговые учреждения оказывают услуги лицам данной категории, но не все учреждения культуры создали благоприятные условия для качественного предоставления услуги. Средний показатель составил 6,67 балла из 10. По данному показателю максимальное число баллов у Краснооктябрьского ЦК (8,93 балла) и наименьшее число баллов получили Орешкинский СК (4,37 балла) и Юбилейный ЦК (3,23 балла).

Наименьшее количество баллов (6,96 баллов) получено по показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)».

Третий критерий «Время ожидания предоставления услуги»

Общее количество баллов составило 18,48 из 20. Большинство получателей услуг устраивает «Режим работы культурно-досуговых учреждений». При среднем показателе 9,25 баллов, лидирующую позицию занимает Туршинский ЦК (10,00 балла). Соблюдаются «Установленные сроки предоставления услуг» (средний балл - 9,23). Основной причиной недобора баллов до максимального значения является работа некоторых клубных формирований в рабочее время, когда основная часть населения занимается своими делами.

Четвертый критерий «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

Получатели услуг достаточно высоко оценили «Доброжелательность и вежливость персонала культурно-досуговых учреждений (9,33 балла). Максимальное число баллов получили специалисты Туршинского ЦК (10,00 балла). Знание этикета культурных работников способствует профессиональному росту, обеспечивает спокойную, творческую, доброжелательную атмосферу в рабочем коллективе, что и привлекает в учреждения культуры посетителей.

«Компетентность персонала учреждений культуры» составила 9,31 балла из 10. Максимальное число баллов набрал Туршинский ЦК (10,00 баллов). Образованность, вежливость, точность, обязательность являются слагаемыми успеха в работе культурно-досуговых учреждений.

Пятый критерий «Удовлетворенность качеством оказания услуг»

«Общую удовлетворенность качеством оказания услуг» опрошенные оценивают достаточно высоко (9,1 балла). По данной услуге наивысшие показатели достигнуты у Силикатного ЦК (9,9 балла) и Туршинского ЦК (9,83 балла). «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением» составила 6,89 балла из 10. Основными причинами остается слабый уровень материально-технической базы культурно-досуговых учреждений и недостаток применения новых технологий.

Ниже по баллам (6,79 балла) у опрошенных оказались услуга «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте» и «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов» (6,45 балла).

Выпуск полиграфической продукции играет важную роль в маркетинговой деятельности учреждений клубного типа. По мнению получателей услуг, следует уделять значительное внимание данному вопросу. Низкое качество полиграфической продукции отмечено у Туршинского ЦК (3,23 балла) и Арбанского СК (2,17 балла). Балл по данному показателю не присвоили (по 0,00 балла) опрошенные Знаменского ЦК и Ежовского ЦК.

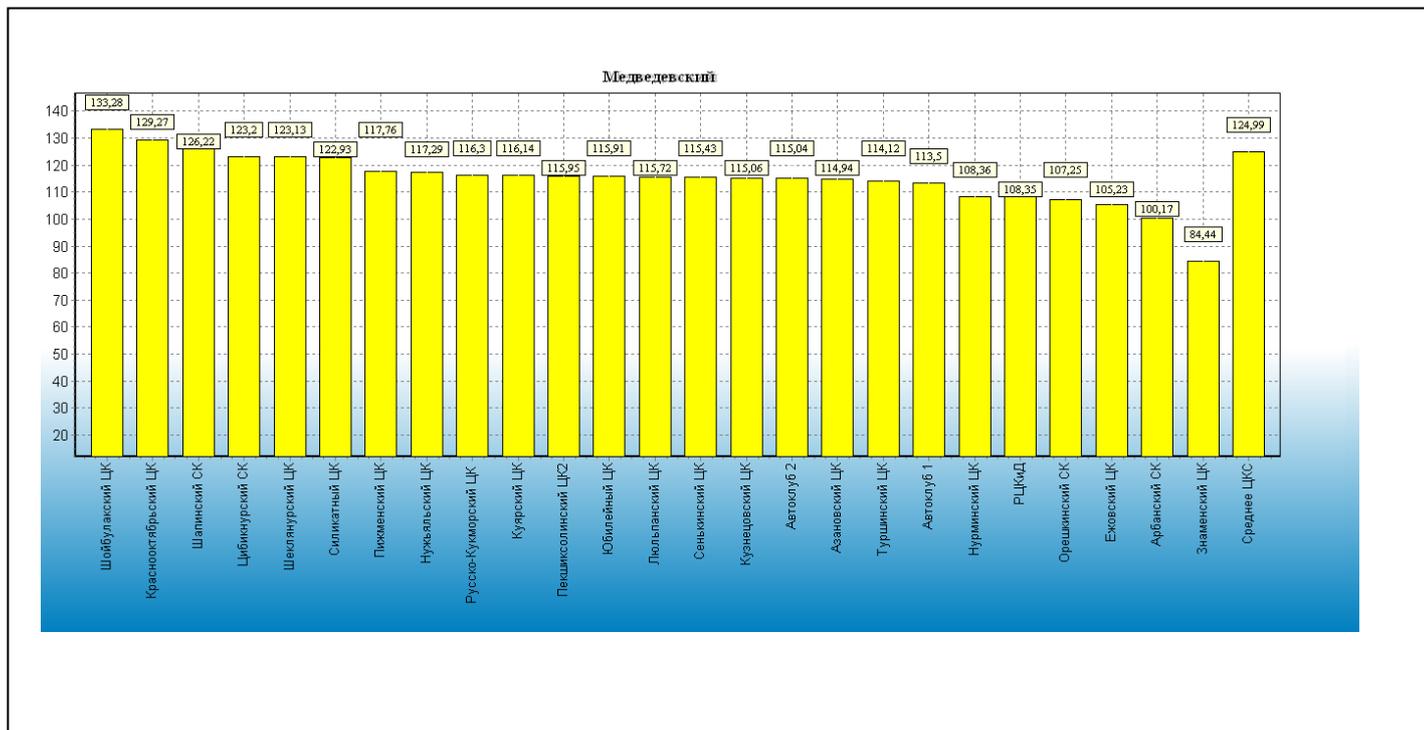
Анализ информации о качестве оказания услуг сформировал рейтинг культурно-досуговых учреждений, входящих в структуру МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район» (диаграмма №1).

При среднем показателе по району 124,99 балла лидирующее место занимают Шойбулакский ЦК (133,28 балла), Краснооктябрьский ЦК(129,27 балла), Шапинский СК(126,22 балла).

Наименьшее количество баллов выявлены в Знаменском ЦК(84,44 балла), Арбанском СК(100,17 балла), Ежовском ЦК(105,23 балла).

диаграмма №1

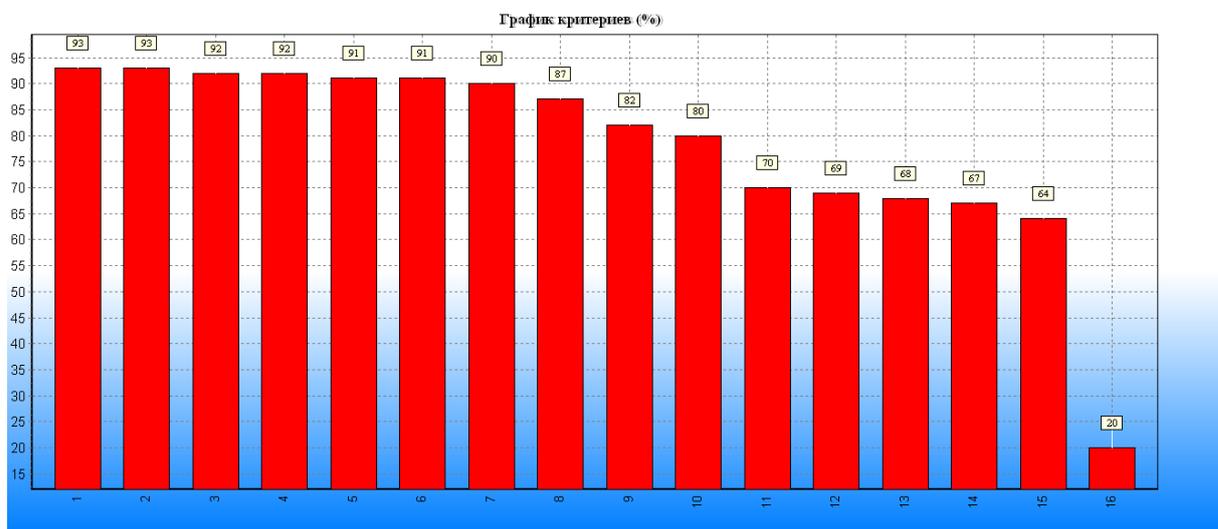
Рейтинг культурно-досуговых учреждений Медведевской ЦКС



Благодаря анализу информации о качестве оказания услуг был сформирован рейтинг удовлетворенности получателей услуг качеством оказываемых услуг МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район» (диаграмма №2).

диаграмма №2

Рейтинг удовлетворенности получателей услуг качеством оказываемых услуг Медведевской ЦКС (в процентах)



- 1) Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
- 2) Соблюдение режима работы организацией культуры
- 3) Удобство графика работы организации культуры
- 4) Компетентность персонала организации культуры
- 5) Комфортность условий пребывания в организации культуры

- 6) Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
- 7) Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
- 8) Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
- 9) Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
- 10) Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры
- 11) Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
- 12) Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 13) Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры
- 14) Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте
- 15) Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте
- 16) Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования «Медведевский муниципальный район» сводный показатель составил 124,99 балла, что соответствует (по шкале оценивания - выше 120 баллов) хорошему уровню оказания услуг.

Итоги проведения комплекса работ по обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организацией культуры показали следующее: установлена доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, соблюдается режим работы культурно-досуговых учреждений с удобным графиком работы для получателей услуг, обеспечена комфортность условий пребывания в культурно-досуговых учреждениях, зафиксирована высокая доля получателей услуг, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.

Меньше всего устраивает получателей услуг удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми культурно-досуговыми учреждениями (в том числе и с помощью мобильных устройств), не удовлетворяет качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи, отвечающие запросам получателей услуг, являются недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг, недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов, низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг.

Предложения по улучшению качества оказания услуг Медведевской ЦКС:

-осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организацией культуры - открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг;

-совершенствовать работу официального сайта учреждения, периодически обновлять информацию на сайте. Особого внимания требуют следующие моменты: схема размещения организации культуры, схема проезда; дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях); сведения о видах предоставляемых услуг, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги, копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; Информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

-предусмотреть систему мер, при планировании деятельности организации культуры, реализация которых непосредственно может повлиять на решение проблем, выявленных по итогам независимой оценки, позволит повысить уровень качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями.