

Утверждено

Общественным советом

Раздольненского района

от 10 ноября 2016

ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

2016 год

Введение

Независимая оценка качества деятельности учреждений культуры Раздольненского района Республики Крым в 2016 году проведена в соответствии с Федеральными законами от 21 июля 2014 года № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации», от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказов Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», от 20 ноября 2015 года №2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства финансов России от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения», Уставом муниципального образования Раздольненский район Республики Крым, принимая во внимание письмо Управления Федерального казначейства по Республике Крым от 28 ноября 2015 года № 75-06-06/4369 «О размещении информации о результатах независимой оценки на официальном сайте», решением внеочередной сессии I созыва Раздольненского районного совета от 27 ноября 2015 года № 379-1/15 «Об определении органа местного самоуправления муниципального образования Раздольненского района Республики Крым уполномоченного на размещение информации о результатах независимой оценки качества услуг».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги, доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – повышение прозрачности, открытости и эффективности деятельности учреждений культуры отнесенных к ведению Администрации Раздольненского района Республики Крым.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) учреждений культуры Раздольненского района.

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

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации - культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Состав

Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг в сфере культуры при Администрации Раздольненского района Республики Крым

| № | ФИО | Должность |
|----------|-----------------|--|
| 1. | Степаненко В.С. | Главный редактор общественно – политической газеты «Авангард» |
| 2. | Митринёва Е.П. | Член Всероссийской политической партии «Единая Россия» |
| 3. | Радчук С.Н. | Председатель территориальной избирательной комиссии Раздольненского района |
| 4. | Оксень И.В. | юрисконсульт Раздольненского УЭГХ ГУП РК «Крымгазсети» |
| 5. | Чернявская Е.С. | Индивидуальный предприниматель; Член Всероссийской политической партии «Единая Россия» |

ПЕРЕЧЕНЬ

учреждений культуры, отнесенных к ведению Администрации Раздольненского района Республики Крым, подлежащих независимой оценке качества на 2016 год

| № | Учреждения | Дата анкетирования и опроса |
|----|---|-----------------------------|
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Раздольненского района Республики Крым | 2016 |

Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организациях отсутствовали.

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

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

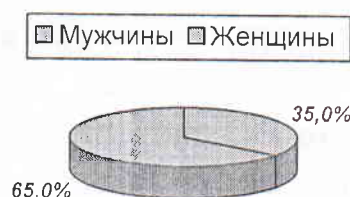
- Принципы проведения опроса.
 - анонимность.
- Профиль потребителя услуг.
- Возрастной ценз:
 - с 14 лет и старше.
- Гендерный признак:
 - мужчина;
 - женщина.

Обработка и анализ полученных результатов

Всего в опросе приняли участие 102 жителя Раздольненского района

В опросе приняло участие 35 мужчин, что составляет 35% от числа опрошенных и 67 женщин или 65% от общей выборки.

Представленность мужчин и женщин в выборке



При проведении анкетирования учитывались следующие укрупненные группы:

1. Открытость и доступность информации.
2. Комфортность условий и доступность получения услуг для потребителей.
3. Уровень культуры обслуживания в учреждении.
4. Доступность стоимости платных услуг.
5. Разнообразие и уровень услуг, предоставляемых учреждением.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 102 человека. Количество набранных баллов – 57,27.

Опросный лист

Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Раздольненского района Республики Крым

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 | 6,75 |
| 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 | 4,51 |
| 2.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,85 |
| 2.3 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте | от 0 до 5 баллов | 4,58 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации | от 0 до 7 баллов | 6,52 |

| № п/п | Показатель | Единица измерения | Итоговое значение, баллы (сумма) |
|-------|---|-------------------|----------------------------------|
| | культуры | | |
| 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 | 4,91 |
| 5.2 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 8,41 |
| 5.3 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,83 |
| | Итого: | 60 баллов | 57,27 |

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, предоставляемыми Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Раздольненского района Республики Крым

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. Информирование о работе МБУК «МЦКДиБО» и предстоящих мероприятиях происходит через Официальный сайт Администрации Раздольненского района, общественно-политическую газету района «Авангард»,

социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра посёлка, селах, 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.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей:

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показатель достиг почти максимального значения.

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.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей:

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показатели достигли почти максимального значения, опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания» Раздольненского района Республики Крым

| 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 государственном задании на текущий финансовый год | 1 | 1 |

| | | |
|---|-----|-----|
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | 1 | 0 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 | 1 |
| 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 | 1 |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг | 0,5 | 0,5 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | 0,5 |
| 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 |
| 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 | 0,5 |
| 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 | 1 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 0 |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных | 1 | 0 |

| | | |
|--|------------------------------------|-----------|
| 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 | 1 |
| 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 | 2 |
| Онлайн консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации) | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс. значение 34 балла | 25 |

* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества будет размещена на сайте по итогам 2016 года.

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

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр культуры, досуга и библиотечного обслуживания»
Раздольненского района Республики Крым

| 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 | 0 |

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
|---|--------------------------------|----------------------------|
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 | 1 |
| 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 |
| ИТОГО | Макс. значение 7 баллов | 4 |

*Информация о выполнении государственного задания и годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, результатах деятельности и об использовании имущества будет размещена на сайте www.bus.gov.ru по итогам 2016 года.

Итоговая таблица независимой оценки качества деятельности учреждений культуры Раздольненского района Республики Крым, 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 «МЦКДиБО» | 57,27 | 4 | 25 | 86,27 |

Выводы:

По результатам проведенного анкетирования и работы Общественного совета по независимой оценке учреждений в сфере культуры можно констатировать, что общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания определен как выше среднего и в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- 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.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным учреждением культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественный совет рекомендует:

1. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений культуры обучающих семинаров, курсов, тренингов, мастер-классов т.д.

2. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры и библиотеках, расположенных в сельской местности.

3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.

4. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие экспозиционного (книжного) фонда.

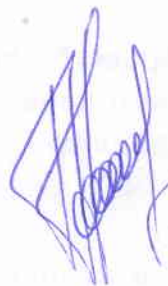
5. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений, а также через информационные афиши района.

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, комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

8. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждения культуры для формирования публичной отчетности учреждения.

Председатель общественного Совета



В.С. Степаненко