

**Муниципальное казённое учреждение «Центр независимой оценки  
оказания муниципальных услуг»**

---

**Информационно-аналитическая справка  
по результатам проведения независимой оценки качества  
оказания социальных услуг в сфере культуры Казачинского района**

7.08.2017 г.

д. Дементьевка

**Цель проверки:** предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры на территории Казачинского района.

**Основание:** протокол Общественного совета при местной общественной палате Казачинского района от 12.07.17г.

**Задачи исследования:**

-выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Казачинского района;

-выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Казачинского района;

-раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению и уровня качества;

-осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Казачинского района;

-выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры

**Объектом исследования являются:**

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования-мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В июле 2017 года Общественным советом был утвержден перечень учреждений культуры Казачинского района, в отношении которых Общественным советом будет проводиться независимая оценка качества услуг в 2017 году (*утвержден протоколом заседания Общественного совета при местной общественной палате Казачинского района от 12.07.2017 №37*)

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка.

**Сроки проведения:** с 07.08.2017 по 11.08.2017г

**Результаты:** информационно-аналитическая справка по итогам проверки.

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.**

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Дементьевский сельский клуб» представлено в таблице №1. Количество опрошенных-18 человек. Количество набранных баллов-89.

**Опросный лист  
Показатели оценки работы  
МБУК «Дементьевский сельский клуб»**

Таблица №1

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>25</b>	30 баллов
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	5
1.2	Информация об учреждении	от 0 до 10 баллов	10
1.3	О выполнении муниципального задания	от 0 до 10 баллов	10
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>10</b>	50 баллов
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 10 баллов	0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	0
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	0
2.4	Удобство графика работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
2.5	Доступность услуг с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	0
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>20</b>	
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	от 0 до 10 баллов	10
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	20 баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов	10
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>10</b>	40 баллов
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 10 баллов	0
5.2	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	7
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	3
5.4	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	от 0 до 10 баллов	0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	организации культуры		
	<b>Итого:</b>	<b>баллов</b>	<b>85</b>

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 - 160 баллов.

### **Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУК «Дементьевский сельский клуб»**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

#### **Открытость и доступность информации об организации культуры.**

Таким образом, опрос по 1 группе показал, что в целом потребителей услуг устраивает информирование населения.

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 в целом низко оценивает работу в этом направлении, так как здание сельского клуба не оборудовано для показательных выступлений и организации творческих коллективов.

Результат опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей.

#### **Время ожидания предоставления услуги.**

По 3-ей группе показателей достигли максимального значения. Это связано с тем, что график работы «Дементьевский СК» предоставляет выбор занятий, как в дневное, так и в вечернее время, а так же в выходные дни.

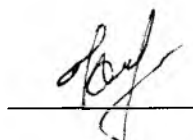
Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

#### **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

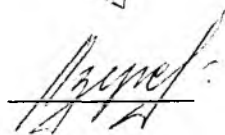
Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель очень высоко, это свидетельствует о том, что сотрудники СК достаточно компетентны в своей деятельности и вежливо общаются с потребителями услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей, получен низкий результат, это связано с отсутствием достаточного финансирования учреждений культуры в целом, с отсутствием материально-техническим обеспечением.

**Члены экспертной группы:**



Е.Е. Колосова



Н. Ю. Озерских



А.А. Вильчик