

**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**

01.08.2017 г.

с. Пискуновка

**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 независимой оценки:** с 31.07.2017 по 04.08.2017г

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

### **Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.**

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Пискуновский сельский дом культуры» представлено в таблице №1. Количество опрошенных-28 человек. Количество набранных баллов- 99.

### **Опросный лист Показатели оценки работы МБУК «Пискуновский сельский дом культуры»**

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>28</b>	<b>30 баллов</b>
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	8
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>	<b>50 баллов</b>
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для	от 0 до 10 баллов	0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	сидения, гардероб, чистота помещений)		
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>	<b>20 баллов</b>
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>21</b>	<b>40 баллов</b>
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	8
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9
5.4	Удовлетворенность материально-	от 0 до 10	4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	техническим обеспечением организации культуры	баллов	
	<b>Итого:</b>	<b>баллов</b>	<b>99</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 «Пискуновский сельский дом культуры»**

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. На базе учреждения работают самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой - праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе «Пискуновский сельский дом культуры» и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Новая жизнь», систему уличного оповещения в с. Пискуновка, социальные сети, рекламные печатные афиши.

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 СДК не созданы условия для комфортного пребывания в здании, а именно отсутствие гардероба, не достаточно мест для сиденья, отсутствуют помещения для подготовки артистов и творческих коллективов к выступлениям. Так же отсутствуют электронные сервисы предоставляемые учреждением. В процессе проведения независимой оценки так же выявлено, отсутствие условий для потребителей с ограниченными возможностями здоровья.

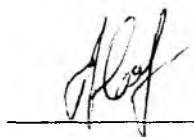
Результат опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей. **Время ожидания предоставления услуги.** По 3-ей группе показателей

достигли максимального значения. Это связано с тем, что график работы «Пискуновский СДК» предоставляет выбор занятий, как в дневное, так и в вечернее время, а так же в выходные дни.

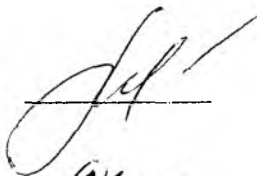
Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.** Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель очень высоко, это свидетельствует о том, что сотрудники СДК достаточно 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.

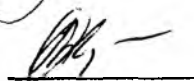
**Члены экспертной группы:**



Е.Е. Колосова



О. А. Кириллова



А.А. Вильчик