

**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**

3.08.2017 г.

д. Широково

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. Изучение и оценка.

Сроки проведения: с 31.07.2017 по 4.08.2017г

Результаты: информационно-аналитическая справка по итогам проверки.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Широковский сельский клуб» представлено в таблице №1. Количество опрошенных-15 человек. Количество набранных баллов-89.

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

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	27	30 баллов
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	7
1.2	Информация об учреждении	от 0 до 10 баллов	10
1.3	О выполнении муниципального задания	от 0 до 10 баллов	10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	10	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 измерен ия	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
3	Время ожидания предоставления услуги	20	
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
3.2	Соблюдение установленных (договоренных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	от 0 до 10баллов	10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	20 баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10баллов	10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов	10
5	Удовлетворенность качеством обслуживания услуг	12	40 баллов
5.1	Уровень удовлетворенности качеством обслуживания услуг организации культуры в интернете	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	Интересно проведение культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	4
5.4	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	от 0 до 10 баллов	0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	организации культуры		
	Итого:	баллов	89

Методика подсчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждением присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб на данный показатель 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 «Широковский 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.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей.

Время ожидания предоставления услуги.

По 3-ей группе показателей достигнут максимального значения. Это связано с тем, что график работы «Широковский 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

Доброта, вежливость, компетентность работников организации культуры.

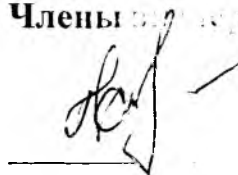
Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель очень высоко, это свидетельствует о том, что сотрудники СК достаточно компетентны в своей деятельности и вежливо общаются с потребителями услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

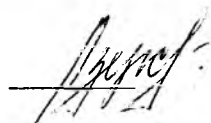
Удовлетворенность качеством оказания услуг.

показатель был 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