

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

**Информационно-аналитическая справка
по результатам проведения независимой оценки качества
оказания социальных услуг в сфере культуры Талажанская
централизованная клубная система Казачинского района.**

17.04.2017 г.

с. Талажанка

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 03.03.17г.

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 марте 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 03.03.2017 №3)

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 10.04.2017 по 14.04.2017г

Результаты: информационно-аналитическая справка по итогам проверки.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Талажанская централизованная клубная система» представлено в таблице №1. Количество опрошенных-10 человек. Количество набранных баллов-142.

**Опросный лист
Показатели оценки работы
МБУК «Талажанская централизованная клубная системв»**

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	29	30 баллов
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	9
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	40	50 баллов

№ п/п	Показатель	Единица измерен ия	Итоговое значение, баллы (сумма)
	предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 10 баллов	10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	9
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	6
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	5
3	Время ожидания предоставления услуги	20	20 баллов
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
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	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
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	33	40 баллов
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 10 баллов	10
5.2	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	от 0 до 10 баллов	6

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	культуры в сети «Интернет»		
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	10
5.4	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	7
	Итого:	баллов	142 балла.

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 «Талажанская централизованная клубная система»

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 о мероприятиях. На базе учреждения работают самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой - праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе «Талажанская централизованная клубная система» и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Новая жизнь», систему уличного оповещения в с. Талажанка, 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 хорошо оценивает работу в этом направлении. В МБУК «Талажанская ЦКС», имеются в наличии предоставления дополнительных услуг, составлен перечень и утвержден прейскурант цен на 2017год. В процессе проведения независимой оценки так же выявлены недостатки это 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 «Талажанская ЦКС» предоставляет выбор занятий, как в дневное, так и в вечернее время, а так же в выходные дни.

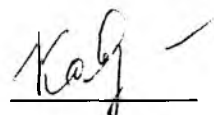
Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

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 ЦКС достаточно компетентны в своей деятельности и вежливо общаются с потребителями услуг.

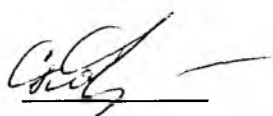
Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

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, так же, опрос показал, что потребители услуг удовлетворены качеством проведения мероприятий.

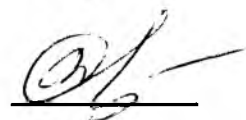
Члены экспертной группы:



Е. Е. Колосова



Н.В. Скамарова



А.А. Вильчик