

Отчет

о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры администрации МО «Ногайский район» в 2017 году

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры администрации МО «Ногайский район» осуществлялась на основе Методических рекомендаций и показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры администрации МО «Ногайский район»:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг учреждениями культуры администрации МО «Ногайский район»;
- 2) установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики учреждениями предоставления социальных услуг организациями культуры;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия предоставления информации о работе организаций культуры администрации МО «Ногайский район» на официальных сайтах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) обобщение и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры администрации МО «Ногайский район»;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры администрации МО «Ногайский район».

В период с мая по июнь 2017 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры, подведомственных администрации МО «Ногайский район»

Данные работы проводились в отношении 3 учреждений культуры:

1. МКУ «ЦНТ» администрации МО «Ногайский район»
2. МКУ «ЦРБ» администрации МО «Ногайский район»
3. МКУ «ДЦИ им. С.Батырова»

Оценка отражения деятельности культурно-досуговых организаций проводилась сотрудниками Республиканской газеты «Голос степи», реципиентами анкетного опроса – 2488 человек.

Критерии независимой оценки качества деятельности учреждений культуры.

- I. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры
- II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
- III. Время ожидания предоставления услуги
- IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек
- V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос специалистов и получателей услуг учреждений культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- контент-анализ информации на сайтах учреждений культуры;
- анкетный опрос.

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществлялось экспертым методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями.

Максимальное количество баллов по всем блокам для учреждений культуры – 160 баллов, что составляет 100%.

Далее анализ производился в зависимости от принадлежности организации культуры к тому или иному типу:
 культурно-досуговая организация, библиотека, образовательная.
 Количественный рейтинг организаций культуры администрации МО «Ногайский район» по 16 показателям оценки качества дал следующие значения:

1. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации

№	Наименование ОО	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» / в баллах max - 10	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации / в «Интернет» / в баллах max - 10	Итого max - 30	%
1	МКУ «ЦНТ»	5	5	7	17	56
2	МКУ «ЦРБ»	8	8	9	25	83
3	МКУ «ДШИ им. С.Батырова»	5	5	6	16	53

2. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся комфорtnости условий и доступности их получения

№	Наименование ОО	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья /в баллах max - 10	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в т.ч. с помощью моб. устройств) /в баллах max - 10	Наличие дополнительных услуг и доступности их получения /в баллах max - 10	Удобство графика работы организации культуры /в баллах max - 10	Комфортность условий пребывания в организации культуры /в баллах max - 10	Итог 0 max - 50 %
1	МКУ «ЦНТ»	5	8	5	8	7	33 66
2	МКУ «ЦРБ»	5	8	5	8	8	36 72
3	МКУ «ДШИ им. С.Батырова»	5	8	5	9	7	34 68

3. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся времени ожидания

Наименование ОО	Соблюдение режима работы организаций культуры /в баллах max - 10	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры /в баллах max - 10	Итого max - 20 %
1 МКУ «ЦНТ»	8	10	18 90

2	МКУ «ДРБ»	9	10	19	95
3	МКУ «ДПИ им.С.Батырова»	8	10	18	90

4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности персонала

№	Наименование ОО	Доброжелательность и вежливость персонала организаций культуры/ в баллах max - 10	Компетентность персонала организации культуры/ в баллах max -20	Итого	%
1	МКУ «ЦНТ»	9	9	18	90
2	МКУ «ДРБ»	8	8	16	80
3	МКУ «ДПИ им.С.Батырова»	8	8	16	80

5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся удовлетворенности качеством услуг

Наименование ОО	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности	Итог о max -
				организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»/в баллах max - 10	40
1 МКУ «ЦНТ»	8	5	6	4	23
2 МКУ «ЦРБ»	8	7	6	9	30
3 МКУ «ДШИ им.С.Батырова»	8	6	5	5	24
					60

**На основании вышеизложенного можно выстроить следующий рейтинг организаций культуры
администрации МО «Ногайский район»:**

No	Наименование организации	Адрес организации	Количество баллов	Место
1	МКУ «ЦРБ»	с. Терекли-Мектеб	126	I
2	МКУ «ЦНГ»	с. Терекли-Мектеб	109	II
3	МКУ «ДЦИ им. С. Батырова»	с. Терекли-Мектеб	108	III

**Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг учреждениями культуры администрации
МО «Ногайский район»**

Рекомендации:

Создание официального сайта учреждения в соответствии с установленными Министерством культуры критериями и показателями качества.

Увеличение числа проводимых мероприятий

Расширение кружковой работы для детей

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, пошив новых костюмов и т.п..

Обновление компьютерной техники

Активизация взаимодействия с населением: организация встреч с интересными людьми

Обновление информации на сайте www.bus.gov.ru

Создание условий для посещения мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Совершенствовать перечень и качество предоставляемых потребителям дополнительных услуг.

Продолжить работу по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и популяризации данных сервисов среди населения.

Проведение тематических вечеров для любого возраста, спортивные и развлекательные мероприятия.

Председатель общественного совета
по независимой оценке качества
оказания услуг организациями
культуры и образования

Кожаев М.Я.