

ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ МО «СТАРИЦКИЙ РАЙОН» ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Старицкого района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Приказами отдела культуры администрации Старицкого района №22р от 29.12.2014 года «Об определении уполномоченного органа по формированию независимой системы оценки качества работы подведомственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», №23р от 29.12.2014 года «Об Общественном Совете по культуре и искусству при отделе культуры администрации Старицкого района»

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития МО «Старицкий район» Тверской области.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории МО «Старицкий район» Тверской области;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» МО «Старицкий район» Тверской области;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры МО «Старицкий район» Тверской области
- 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.
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.

Утверждён план-график проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории МО «Старицкий район» Тверской области

№	Учреждения	Дата анкетирования и опроса
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный Дом культуры им.Я.С. Потапова»	IV квартал 2015г.
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Старицкая межпоселенческая центральная библиотека»	IV квартал 2015 г.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 280 жителей МО «Старицкий район» Тверской области.

1.Результат опроса пользователей услуг МБУК «Районный Дом культуры им. Я.С. Потапова» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 56,3

Опросный лист Показатели оценки работы МБУК «РДК»

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,54
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,59
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,72
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,25
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,57
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации	от 0 до 7 баллов	6,79

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	культуры		
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5,27
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8,28
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,32
	ИТОГО	60 баллов	56,3

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждению 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 - 60.

2.Результат опроса пользователей услуг МБУК «Старицкая межпоселенческая центральная библиотека» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 180 человек. Количество набранных баллов- 55,4

Опросный лист
Показатели оценки работы МБУК «Старицкая МЦБ»

Пункт приказа а №288	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,9
2.2	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7,9
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,7
2.4	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	2,2
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7	6,2

Пункт приказа а №288	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
		баллов	
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	2,0
4	Доброжелательность, компетентность работников культуры вежливость, организации		
4.1	Доброжелательность, компетентность персонала организации культуры вежливость и культуры	от 0 до 7 баллов	7,0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,9
5.2	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9,0
	ИТОГО	67 баллов	55,4

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждению присваивается от 1 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 учреждения. Максимальный итоговый балл - 67.

Результаты изучения информации на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры МО «Старицкий район» Тверской области

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МБУК «РДК»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Пример заполнения:</i>		
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Пример заполнения:</i>		
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	1	1
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	1	1
ИТОГО	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	7

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на
Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных
учреждениях www.bus.gov.ru *

МБУК «Старицкая МЦБ»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Пример заполнения:</i>		
<i>Общая информация об учреждении;</i>	1	1
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	1	1
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	1	1
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	1	1
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	1	1
ИТОГО	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУК «РДК»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	0
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0,5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	Макс. значение 33 балла	10,5
ИТОГО		

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МБУК «Старицкая МЦБ»

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	8,5

**Свод анкет, обработка данных, результаты опроса по результатам проведения
независимой оценки в муниципальных учреждениях культуры
МО «Старицкий район» Тверской области
в 2015 году.**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Старицкая МЦБ»	55,4	7	8,5	70,9
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «РДК»	56,3	7	10,5	73,8

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры Старицкого района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или , в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставление услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

Предложения по повышению качества работы муниципальных учреждений культуры
МО «Старицкий район» Тверской области

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение ремонтов в учреждениях культуры.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Улучшить материально-техническое оснащение учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.
4. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
5. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
6. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель Общественного Совета:



А.В. Шитков