

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
КУЛЬТУРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
ЛЕНИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ленинского сельского поселения 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), Постановление №135 от 31.12.2015 года «О создании Общественного Совета по независимой оценке качества работы учреждений культуры Ленинского сельского поселения при Администрации Ленинского сельского поселения».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Ленинского сельского поселения.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Ленинского сельского поселения;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Ленинского сельского поселения;
- 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 Ленинского сельского поселения;
- 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.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ленинского сельского поселения

<i>№</i>	<i>Учреждения</i>	<i>Дата анкетирования и опроса</i>
1.	Муниципальное Учреждение Культуры сельский клуб «Ленинский» Ленинского сельского поселения	I полугодие 2017г.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны опросный лист (анкета). Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

Принципы проведения опроса. - анонимность

➤ Профиль потребителя услуг

➤ Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

➤ Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 120 жителей Ленинского сельского поселения.

1. Результат опроса пользователей услуг Муниципального Учреждения Культуры сельский клуб «Ленинский» Ленинского сельского поселения представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 90 человек. Количество набранных баллов – 50,4.

п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,5
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,5
2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,5
	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении		
1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,5
2	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,7
	Удовлетворенность полнотой и качеством предоставленных услуг		
1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,7
2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8,0
3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9,0
	Итого:	55 баллов	50,4

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 - 55.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми Муниципального Учреждения Культуры сельский клуб «Ленинский» Ленинского сельского поселения

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры. Таким образом, опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе СДК и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Степная новь», социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра посёлка, микрорайонах, и, по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

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 достаточно высоко оценивает работу в этом направлении.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Единственным минусом является работы клубных формирований в рабочее время и выходные дни, когда большая часть населения работает или занимается дачными работами (в летнее время года). Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Удовлетворенность полнотой и качеством предоставленных услуг. По 4-ой группе показателей достигли меньшего значения достигли такие показатели, как «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения культурно-массовых мероприятий».

Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры Ленинского сельского поселения в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

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

Муниципальное Учреждение Культуры сельский клуб «Ленинский» Ленинского сельского поселения

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1

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

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Ленинского сельского поселения, проведенной в 2016 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 **	Итоговая оценка
Муниципальное Учреждение Культуры сельский клуб «Ленинский»	50,4	7	57,4

ВЫВОДЫ:


Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Ленинского сельского поселения 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 предоставления 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.

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 качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники).
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
8. 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.
9. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности образовательного учреждения; для формирования публичной отчетности учреждения.

Глава администрации Ленинского сельского поселения  Фурсова О.И.

Председатель Общественного Совета



Витчинова Т.Н.