РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества работы

муниципальных учреждений

В соответствии с решением Общественного совета в отрасли культуры МО МР «Сыктывдинский» (далее – Общественный совет) от 1 июня 2016 года проведена независимая оценки качества работы 4 муниципальных учреждений культуры..

Критерии независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, способы проведения оценки и методы рейтингования, а также перечень муниципальных учреждений, участвующих в независимой оценке были утверждены Общественным советом на основании приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Независимая оценка качества работы проводилась в следующих муниципальных учреждениях культуры:

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сыктывдинская централизованная клубная система»:

филиалы: 1. Дом культуры п. Птицефабрика

2. Дом культуры с. Лэзым

3. Дом культуры с. Пажга

4. Клуб п. Гарья

5. Дом культуры с. Ыб

6. Дом культуры п. Ямнэг

7. Дом культуры п. Нювчим

8. Дом культуры с. Шошка

9. Клуб с.Озел

10. Дом культуры с. Зеленец

11.Дом культуры с. Часово

12.Дом культуры с. Палевицы

13.Дом культуры с. Слудка;

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сыктывдинский Дом народных ремесел «Зарань»;

- муниципальное автономное учреждение культуры «Сыктывдинский районный Дом культуры»;

- муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сыктывдинское музейное объединение».

***Анализ результатов независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры:***

Независимая оценка качества работы проводилась по 5 группам показателей, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждений:

*1 группа – открытость и доступность информации об учреждении культуры:*

1) полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;

2) информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры;

3) информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения культуры. Виртуальные экскурсии по учреждении культуры;

4) информирование о новых мероприятиях.

*2 группа – комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения:*

1) уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений);

2) перечень услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждениями культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;

3) сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;

4) наличие дополнительных услуг учреждения культуры (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид);

5) транспортная и пешая доступность учреждения культуры;

6) наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/ наличие электронных документов, доступных для получения;

7) удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям(в том числе и с помощью мобильных устройств).

1. *группа – время ожидания предоставления услуг:*
2. удобство графика работы учреждения культуры;
3. удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.

*4 группа – доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры:*

1. доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения

культуры;

2) фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения.

5 группа -*удовлетворенность качеством оказания услуг:*

1) уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом;

2) порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения;

3) качество проведения экскурсий;

4) разнообразие экспозиций учреждения культуры;

5) разнообразие творческих групп, кружков по интересам;

6) качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Итоговый балл рассчитывался как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы. Максимальный итоговый балл для культурно – досуговых учреждений составил 95, а для МБУК «СМО» - 128. На основании полученного результата присваивалось соответствующее место в рейтинге. По сумме баллов по каждому из критериев оценки среди учреждений наибольший балл набрал МАУК «Сыктывдинский районный Дом культуры» - 64,6, что соответствует 1 месту в рейтинге, МБУК «Сыктывдинская централизованная клубная система» - 63,3 балла, 2 место, 3 место – МБУК «Сыктывдинский Дом народных ремесел «Зарань» - 55,8 балла. МБУК «Сыктывдинское музейное объединение» набрало 71,4 балла при максимальном 128.

В целях изучения мнений населения, проведено анкетирование по оценке качества работы учреждений.

Анализируя анкеты, Общественный совет отмечает, что население в целом дает положительную оценку качеству предоставляемых услуг в культурно – досуговых учреждениях и в музее. Большинство респондентов удовлетворены информацией об услугах, качеством проводимых мероприятий, компетентностью и уровнем профессионализма работников учреждений. Также удовлетворены графиком работы учреждений.

Неудовлетворенность населением высказывается по вопросу укрепления материально – технической базы, технического оснащения учреждений (отсутствие интернета, аппаратуры, оргтехники). Получатели услуг не удовлетворены условиями внутреннего благоустройства (наличием туалетных комнат, урн, температурным режимом, внутренним оформлением помещений, РДК – отсутствие кондиционера). Население также отмечает на недостаточность кружков и мероприятий для взрослого населения. Предлагают побольше организовать мероприятия со школьниками (КВН, различные конкурсы и т.д.). Отмечают, что в МАУК «Сыктывдинский районный Дом культуры» дорогие платные услуги, мало ставятся спектакли.

При проведении независимой оценки члены Общественного совета выступили в качестве экспертов. Они посетили все вышеуказанные учреждения. Члены Общественного совета особо отметили внутреннее оформление в Доме культуры с. Часово, Ыб, Палевицы, клубе с. Озел. В большинстве Домах культуры отсутствуют информационные стенды, либо оформлены ненадлежащим образом, нет системности. Крайне неудовлетворенными члены комиссии остались внешним благоустройством. Есть Дома культуры, где на их территории очень вольготно себя чувствуют борщевик, крапива и весь остальной мусор.

В соответствии с законодательством и действующими локальными нормативными актами учреждения вправе оказывать платные услуги. Платные услуги оказываются, тем не менее, члены Общественного совета предлагают расширить перечень оказываемых платных услуг.