

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры МР «Чернышевский район»
в 2017 г.**

В 2017 году Общественный совет Отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации МР «Чернышевский район» приказом Отдела культуры и спорта МР «Чернышевский район» от 22.02 2017г. № 8-1 назначен оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг следующими учреждениями культуры:

- 1) Муниципальное учреждение культуры Центр досуга п. Жирекен
- 2) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое учреждение «Гаурское»
- 3) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Укурей
- 4) Муниципальное учреждение культуры Центр досуга «Байгульское»
- 5) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Комсомольское»
- 6) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Старый Олов
- 7) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Новооловское»
- 8) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Бушулей
- 9) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое учреждение «Икшицкое»
- 10) Муниципальное учреждение культуры Клуб с. Курлыч
- 11) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Новоильинск
- 12) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Урюмское»

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Чернышевского района в 2017 году, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводилась по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 01.05. 2017г. по 20.11.2017г.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации являются официальные сайты муниципальных учреждений культуры МР «Чернышевский район».

На момент проведения НОКа в учреждениях культуры отсутствуют интернет-сайты.

2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

В основу независимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Чернышевского района в период с 05 июля по 18 августа.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых муниципальными учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных Общественным советом Отдела культуры и спорта (с учетом приказа Министерства культуры РФ от 05.10.2015 г. № 2515:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- Время ожидания предоставления услуги;
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений), благоустройство прилегающей территории, транспортная и пешая доступность, а также удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям. По общей сумме набранных баллов выделяется МУК ЦД п. Жирекен, набравшие максимальное кол-во баллов -30,0 баллов; чуть меньше (27,5 б.) набрали 4 культурно-досуговых учреждения. Наименьшее количество баллов (22,5) набрали 4 учреждения, часть респондентов пояснила свою неудовлетворенность по данному показателю недостаточным освещением, отсутствием мест для сидения и гардероба, МУК ЦД «Байгульское» и МУК ДК с.Бушулей (низким температурным режимом в помещениях). Уровень удобства пользования электронными сервисами по оценке респондентов очень низкий, так как не во всех учреждениях культуры есть компьютерная техника, Интернет.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 10 баллов. По

данному показателю 4 учреждения набрало максимальное количество баллов - 27,5.

По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» высшая оценка 20 баллов 4 учреждения культуры набрало высшую оценку.

По показателю « По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, качество проведения культурно – массовых мероприятий. Как показал анализ, по данному показателю высшей оценки не набрало не одно учреждение.. Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- низкая материально- техническая база учреждений
- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, предназначенных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения.

На таблице 1 представлены результаты независимой оценки качества услуг.

таблица 1

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры
муниципального района «Чернышевский район»**

Критерии Наименование учреждения культуры	Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры (от 0 до 20 баллов)	Оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (от 0 до 40 баллов)	Оценка уровня времени ожидания предоставления услуги (от 0 до 30 баллов)	Оценка уровня доброжелательности вежливости, компетентности (от 0 до 20 баллов)	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (от 0 до 30 баллов)	Итоговая оценка
МУК ЦД п. Жирекен	10,0	30,0	27,5	20,0	27,5	115,0
МУК КДУ «Гаурское»	10,0	27,5	27,5	20,0	25,0	110,0
МУК ДК с. Укурей	7,5	27,5	25,0	17,5	22,5	100,0
МУК ЦД «Байгульское»	7,5	25,0	25,0	17,5	22,5	97,5
МУК КДО «Комсомольское»	10,0	27,5	27,5	20,0	27,5	112,5
МУК ДК с. Старый Олов	10,	25,0	25,0	17,5	25,0	102,5
МУК КДО «Новооловское»	7,5	25,0	25,0	20,0	22,5	100,0
МУК ДК с. Бушулей	7,5	22,5	22,5	17,5	22,5	92,5
МУК КДУ «Икшицкое»	5,0	22,5	22,5	15,0	22,5	87,5
МУК клуб с. Курлыч	5,0	22,5	22,5	15,0	20,0	85,5
МУК ДК с. Новоильинск	10,0	27,5	27,5	20,0	27,5	112,5
МУК КДО «Урюмское»	5,0	22,5	22,5	15,0	20,0	85,0

Таким образом, среди культурно-досуговых учреждений МР «Чернышевский район» лучшие результаты независимой оценки качества оказания услуг показал муниципальное учреждение культуры Центр Досуга п. Жирекен.