**промежуточный Отчет**

**за 9 месяцев**

**о проведении независимой оценки качества работы муниципального учреждения «дома культуры им. П.П. Бажова» Копейского городского округа**

**2015 год**

Введение

Независимая оценка качества работы организаций культуры Копейского городского округа проведена и в соответствие с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российский Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», с распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы», с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества услуг организациями культуры» администрация Копейского городского округа Челябинской области. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Министерства культуры России от 30.09.2013 №1505 «О Методический рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры» администрация Копейского городского округа постановляет утвердить Положение «Об общественном совете по формированию независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, подведомственных управлению культуры администрации Копейского городского округа.

**Цель исследования** – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Копейского городского округа.

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- 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 учреждений социально-культурной сферы;

- формирование рейтинга среди муниципальных учреждений культуры

по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) наших учреждений культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В июне 2015 года составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы, услуг МУ «ДК Бажова» Копейского городского округа.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Дата анкетирования и опроса |
| 1. | МУ «ДК Бажова» | 01.06.2015 |

**Разработка анкеты**

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкета и опросный лист.

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

* Гендерный признак:

- мужчина

- женщина

**Обработка и анализ полученных результатов**

Всего в опросе приняли участие 30 жителей Копейского городского округа. Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

В опросе приняло участие 10% мужчин, и 90% женщин.

Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне от 18 до 29 лет (14%), респонденты в возрасте 30-39 лет составили 61% выборки, 40-49 лет - 12%, 50 - 59 лет – 6%, мнение опрошенных старше 60 лет составляет 7 в общей картине.

**Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры выявил, что 69% опрошенных граждан в полной мере удовлетворены качеством, 31 % частично удовлетворены качеством, 0 % - не довольны качеством.

**Удовлетворенность населения Копейского городского округа в сфере культуры**

**МУ «ДК Бажова»**

От числа человек, давших свою оценку МУ «ДК Бажова» Копейского городского округа, опрос и анкетирование проводились одновременно, голоса распределились так, как это представлено в таблицах.

Таблица №1

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

МУ «ДК Бажова» (суммарно по анкете 1 и 2)

| **№ в Приказе 288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Показатель анкетирования** | **Значение оценки, баллы** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |  |
| 1.6 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 5 баллов | 0,9 | 4,5 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | от 0 до 5 баллов | 0,9 | 4,5 |
| 2.5 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги) | от 0 до 5 баллов | 0,9 | 4,5 |
| 2.7 | Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее) | от 0 до 5 баллов | 0 | 0 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |  |
| 3.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 0,9 | 4,5 |
| 3.3 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | 0,87 | 4,35 |
| 3.4 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 5 баллов | 0 | 0 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 8 баллов | 0,97 | 7,76 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | 0.85 | 9,35  *(Вопрос № 2, анкета 1)* |
| 5.6 | Материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 6 баллов | 0,85 | 5,1 |
| 5.8 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 6 баллов | 0,9 | 5,4 |
| 5.9 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 6 баллов | 0,81 | 4,86 |
| Итого |  | 72 |  | 54,82 |

**Открытость и доступность информации об организации культуры.**

Таким образом, анкетирование показало, «Доступность» МУ «ДК Бажова». Высокие показатели по всем вопросам. Посетителей устраивает и режим работы, и цены на предлагаемые услуги и информирование население. На высоком уровне работают клубы и объединения. Отчеты же перед населением представляют собой – праздники, отчетные показательные концерты и программы.

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

Показатель «Комфортность» отмечаем, что анкетирование показало, что из трех пунктов, два высоко оцениваются в этом направлении. Посетителей удовлетворяют: комфортность условий, внутренний и внешний вид Дома культуры, стоимость услуг. Они оценивают эти показатели по высоким критериям. А вот обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение) в данном учреждении нет.

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

В МУ «ДК Бажова» высоко оценивают вежливость и компетентность работников.Такой результат показали исследования качества предоставляемых услуг, которые были проведены.

Таблица 1.2

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

| **№ в Приказе 288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Значение оценки, баллы** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.3 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |

Таблица 1.3

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

| **№ в Приказе 288** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Значение оценки, баллы** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях),  учредительные документы | от 0 до 4 баллов | 4 |
| 1.2 | Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта 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. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры Дата и время размещения информации.  Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 6 баллов | 6 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь. | от 0 до 5 баллов | 0 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации 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 организации | от 0 до 5 баллов | 5 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | 0 |
| Итого |  | 36 | 25 |

Таблица 2.1

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

МУ «ДК Бажова» (из таблицы 2.1)

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | Итоговое значение, баллы | Максим балы |
| 01.12.  2015 | 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 |  |  |
|  | 4,5 | 9 | 8,85 | | 7,76 | 27,71 | 54,82 | 72 |

\* - в качестве показателей для оценки используются показатели из таблицы 1.1 в зависимости от вида организации, для которой проводится оценка. Формулы для оценки задания приведены в разделе 4 Приложения 1 к Методическим рекомендациям.

Таблица 2.2

Оценка уровня выполнения муниципального задания\*

МУ «ДК Бажова», за III-квартала 2015 года

(наименование организации культуры, в которой проводилась оценка)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование услуги | Наименование показателя объема | Плановое значение | Фактическое значение | Уровень выполнения |
| **Услуга** Организация культурно-досуговых мероприятий (концертов, дискотек, фестивалей, конкурсов, работы клубных формирований и т.п.) | Показатель объема: количество участников мероприятий | 10390 | 7702 | 0,74 |
|  | Количество участников клубных формирований | 530 | 530 | 1 |
|  | Количество участников клубных формирований самодеятельного народного творчества  в том числе учащиеся с 1 по 9 класс | 160  140 | 185  145 | 1,16  1,04 |
|  | Общее количество клубных формирований:  в том числе коллективов самодеятельного народного творчества | 20  12 | 20  12 | 1  1 |
|  | Количество клубных формирований имеющих звание «народный» и «образцовый» | 1 | 1 | 1 |
|  | Общее количество конкурсов и фестивалей, в которых коллективы принимали участие | 8 | 21 | 2,6 |
|  | Количество конкурсов и фестивалей, в которых коллективы стали лауреатами и дипломантами | 6 | 21 | 3,5 |
|  | Показатель качества: Охват населения при проведении мероприятий | 7,0 | 5.2 | 0,74 |
|  | Охват населения клубными формированиями | 4,5 | 4,5 | 1 |
|  | Охват населения клубными формированиями самодеятельного народного творчества: в том числе дети (учащиеся с 1 по 9 класс) | 1,4  13,4 | 1,6  13,8 | 1,14  1,03 |
|  | Уровень качества участия клубных формирований самодеятельного народного творчества в конкурсах и фестивалях различного уровня | 75 | 100 | 1,3 |
|  | Уровень качества работы коллективов самодеятельного народного творчества (доля коллективов со званием «народный» «образцовый» к общему количеству формирований самодеятельного народного творчества) | 8,3 | 8,3 | 1 |
| **Доходы от оказания платных услуг** | рублей | 292 500,00 | 250 470,00 | 0,86 |
| ИТОГО (макс значение 7 баллов)  **Nусл = (0,74+1+1,16+1,04+1+1+1+2,6+3,5)9 =1,45**  **Nкач = (0,74+1+1,14+1,03+1,3+1)/6 = 1,03**  **Nдоход = 250470,00/292500,00=0,86**  **= 7\*(0,35\*1,45+0,35\*1,03+0,30\*0,86) =7,91** | | | | 7,91 |

\* - исходные данные и формулы для оценки уровня выполнения государственного/ муниципального задания приведены в разделе 3 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Таблица 2.3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МУ «ДК Бажова»

(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 | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы | 1 | 1 |
| Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг) | 3 | 3 |
| Материально-техническое оснащение организации культуры | 2 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. | 1 | 1 |
| Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот | 1 | 0 |
| Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. | 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 | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |
| 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 |
| Пакеты открытых данных организации культуры | 0,5 | 0,5 |
| Доступ к электронным базам данных организации культуры | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |
| Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню  навигации | 1 | 1 |
| Электронный билет организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь | 4 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| Структура организации культуры, режим, график работы | 1 | 1 |
| 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 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| Ссылки на автоматизированную информационную систему | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки | 1 | 0 |
| Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета) | 1 | 0 |
| ИТОГО | Макс значение  36 баллов | 21 |

\*- информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку. Формулы для оценки приведены в разделе 2 Приложения 1 к Методическим рекомендациям

Перечень информационных объектов представлен в Приложении 2 к Методическим рекомендациям.

Таблица 2.4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы\* | Оценка уровня выполнения государственного/муниципального задания, баллы\*\* | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы\*\*\* | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| Пример заполнения: |  |  |  |  |
| МУ «ДК Бажова» | 54,82 | 7,91 | 21 | 83,73 |

\* - определяется на основе Таблицы 2.1

\*\* - определяется на основе Таблицы 2.2

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 2.3

На основании полученного результатов учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтинговая и охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

**Рейтинговая таблица по независимой оценке качества работы учреждений культуры досугового типа**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| МУ «ДК Бажова» | 83,73 |

**ВЫВОДЫ:**

Адаптация учреждений социально-культурной сферы к рыночным условиям оказалась сложной, но общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры 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;

На основании первого опыта полученного в ходе реализации проекта по проведению независимой оценке качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры Общественный Совет

**рекомендует:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность
4. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, кондиционеров, компьютеров, увеличение и разнообразие книжного фонда).
5. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
6. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
7. Привидения официального сайта учреждения в норму по стандартам и требованиям Министерства культуры Российской Федерации Приказ от 20 февраля 2015 г. № 277.

Председатель общественного Совета Н.В. Дерешева