Общественный совет по вопросам культуры и искусства города Волгодонска

Отчет

о результатах проведения независимой оценки

качества оказания услуг муниципальным учреждением культуры

«Дом творчества и ремесел «Радуга»

2016 год

**Содержание:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **3** |
| 2. | Методология, инструментарий, характеристика\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ исследования | **4** |
| 3. | Результаты исследования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **7** |
| 3.1 | Результаты изучения мнения получателей услуг о качестве оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга».  Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга». |  |
| 3.2 | Результаты наличия информации об учреждении на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov](http://www.bus.gov) МУК «ДТ и Р «Радуга». |  |
| 3.3 | Результаты наличия информации на официальном сайте МУК «ДТ и Р «Радуга».  Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МУК «ДТ и Р «Радуга» |  |
| 3.4 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга» |  |

**1. Введение**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Дом творчества и ремесел «Радуга» проводилась на основании и во исполнение:

- Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Указа Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012   № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

- распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №487-р;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказа 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»;

- приказа Министерства финансов РФ от 21.07.2011 № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»;

 Независимая оценка качества оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга» является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждением, а также в целях повышения качества его деятельности.

**2. Методология, инструментарий исследования**

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Дом творчества и ремесел «Радуга».

**Задачи исследования**:

- выявить мнение населения о качестве услуг;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения;

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

- выработать предложения по улучшению деятельности учреждения и повышению качества оказываемых им услуг.

**Объектом исследования** являлись посетители (получатели услуг) МУК «ДТ и Р «Радуга».

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

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в соответствии с протоколом заседания Общественного совета по вопросам культуры и искусства города Волгодонска от 02.06.2016 №3. На данном заседании членами Совета были утверждены критерии и показатели оценки качества оказания услуг, сроки проведения независимой оценки качества оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась организацией – оператором - Волгодонским институтом экономики, управления и права (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Южный федеральный университет» в части сбора, обобщения и анализа информации о качестве услуг, а также членами Общественного совета по вопросам культуры и искусства города Волгодонска с привлечением специалистов – консультантов.

Анкеты, способы проведения оценки и методы рейтингования были согласованы и утверждены Общественным советом по вопросам культуры и искусства города Волгодонска.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 №2830 и приказом Министерства культуры от 05.10.2015 №2515 независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры (культурно-досуговые учреждения) предусматривала оценку условий оказания услуг по 5 общим критериям:

-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.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга» проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей качеством оказания услуг.

По способу оценки показатели делились на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3) наличие информации на официальном сайте учреждения.

**Инструментарий исследования.** Для изучения мнений получателей услуг использовались следующие каналы сбора информации:

- письменное анкетирование;

- интернет-канал;

- виджет на сайте организации культуры;

- электронная почта;

- личный опрос.

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

- принципы проведения опроса: анонимность;

- гендерный признак: мужчина, женщина;

- возраст: 18-34 лет, 35-44 лет, 45-54 лет, 55 и старше.

Всего в опросе приняли участие 100 человек, из них 67 женщин, что составляет 67,0% и 33 мужчин или 33,0 % от общей выборки.

Соотношение возрастных групп респондентов распределилось следующим образом: от 18 до 34 лет – 29%, от 35 до 44 лет – 28%, 45-54 года – 32%, от 55 лет –11%.

Определение уровня открытости и доступности информации об учреждении проводилось путем устного опроса получателей услуг, а так же контент - анализа информации об учреждении, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет», а так же на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

**3. Результаты исследования**

**3.1 Результаты изучения мнения получателей о качестве оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга».**

Максимальное значение оценкиуровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением, предусмотренное методологией, – 60 баллов.

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в учреждении, полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга» (приложение 1).

Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждения и качество оказания им услуг.

Респонденты отметили в качестве **положительных факторов:**

- большое количество, разнообразие и достаточно высокий уровень организации и проведения мероприятий в учреждениях культуры;

- высокий исполнительский уровень солистов;

- высокий профессионализм руководителей клубных формирований и клубов по интересам;

- разножанровость клубных формирований и клубов по интересам;

- внедрение инновационных проектов и новых форм работы;

- активную деятельность учреждений по организации отдыха детей в период каникул;

- доброжелательность, вежливость, компетентность персонала.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают следующие **факторы, отрицательно влияющие на качество** оказания услуг учреждением:

- необходимость проведения ремонта фасада здания, оборудования гардероба, приобретения светового оборудования и замены кресел в большом зале МУК «ДТ и Р «Радуга».

**3.2 Результаты наличия информации об учреждении на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**.**

Информация по всем наименованиям информационного объекта на сайте www.bus.gov.ru представлена своевременно и в полном объёме.

Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov](http://www.bus.gov) МУК «ДТ и Р «Радуга» максимальная – 7 баллов (приложение 2).

**3.3 Результаты наличия информации на официальном сайте**

**МУК «ДТ и Р «Радуга».**

Максимальное значение оценкиуровня открытости и доступности информации на официальном сайте, предусмотренное методологией, – 33 балла.

В ходе анализа информации, размещенной на официальном сайте учреждения, были выявлены **факторы, повлиявшие на снижение** оценки уровня открытости и доступности информации:

- на момент проверки имеются недочеты в части заполнения тех или иных разделов, подразделов официального сайта;

- отсутствует возможность приобретения электронных билетов и электронной записи в учреждение;

- отсутствует возможность потребителям услуг регулярно оставлять отзывы о качестве полученных услуг и получать консультации в интерактивном режиме;

- отсутствует возможность потребителям услуг совершить виртуальную экскурсию по учреждению.

**3.4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг МУК «ДТ и Р «Радуга»**

Результаты независимой оценки качества оказания услуг представлены в таблице приложения 4 к отчету.

Председатель Общественного совета

по вопросам культуры и искусства  Л.Е. Мурашева