ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ Муниципального автономного учреждения «Дом культуры «Металлург»

# Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области,

# оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, разработанными Министерством культуры РФ от 30 сентября 2013 года № 1505, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. Оценивались:

- Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении;

- Степень выполнения муниципального задания учреждением культуры;

- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- Время ожидания предоставления услуги;

- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;

- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в Муниципальном автономном учреждении Дом культуры «Металлург».

## Цели и задачи проведения независимой оценки.

**Цели** реализации независимой оценки качества работы учреждения:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципального учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
2. получение сведений от получателей услуг учреждения о практике получения данных услуг;
3. выявление соответствия представления информации о работе учреждения на сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. интерпретация и оценка полученных данных;
5. формирование предложений по повышению качества работы учреждения культуры;
6. подготовка предложений для улучшения качества работы учреждения.

## Объект независимой оценки учреждений*.*

Независимая оценка проводилась, **во-первых,** в отношении учреждения культуры, **во-вторых**, в отношении работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования**: оценка была проведена в период с 01 сентября по 23 декабря 2016 года.

Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по трем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень выполнения государственного/муниципального задания организацией культуры;
3. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

## Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

* анкетирование **50** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;
* **контент-анализ** информации на сайтах учреждений.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

# *Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры.*

Исследование осуществляли 2 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Максимальное количество баллов по всем блокам – **40 баллов**, оценивались следующие показатели:

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатели** | **Количество баллов** |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе, учредительные документы | 3 балла |
|  Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 0 баллов |
| Перечень услуг, Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 3 балла |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" и др. | 4 балла |
| Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | 0 баллов |
| ФИО, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов ,режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 5 балла |
| 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 | 0 баллов |

**Итоговая оценка по первому блоку показателей – 15 баллов**

## Выводы по результатам оценки сайта

**По первому блоку** отмечается, что учреждение ведет работу по наполнению сайта ненадлежащим образом.

Не представлены на сайте:

- схема проезда к учреждению;

- учредительные документы и сведения об учредителе;

- предоставляемые льготы;

- ограничения по ассортименту и потребителям;

- полностью отсутствует раздел посвященный Независимой оценке качества услуг.

Перечень услуг и стоимость дополнительных услуг хоть и имеются на сайте учреждения, но стоимость указана за 2015 г.

Также выявлены нарушения в работе сайта, вызванные, скорее всего, заражениями вирусами. Так, при переходе по ссылке на официальный сайт ДК Металлург (г. Медногорск) выходит окно с предложением подписаться на платный контент, при этом сайт учреждения перегружен рекламой.

1. ***Уровень выполнения государственного задания учреждением культуры***

***Показатели качества выполнения государственного задания:***

А) Динамика роста количества проведенных мероприятий по сравнению с предыдущим годом

Плановое значение – 100 (%).

Фактическое значение – - (%).

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{100}$ = 0

Б) Доля ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций

Плановое значение – 00 (%).

Фактическое значение – - (%).

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{0}$ = 0

В) Доля населения, участвующего в платных культурно-досуговых мероприятиях

Плановое значение – 10 %.

Фактическое значение – - %.

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{10}$ = 0

Г) Количество обоснованных письменных жалоб населения на ненадлежащее предоставление услуги

Плановое значение – 4 (жалоба).

Фактическое значение – - (жалоба).

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{4}$ = 0

Д) Среднее количество участников 1 кружка

Плановое значение – 14 чел.

Фактическое значение – - чел.

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{14}$ = 0

Е) Удовлетворенность населения города качеством услуги

Плановое значение – 60 %.

Фактическое значение – - %.

$N\_{i}^{кач}=\frac{1}{6}х\frac{0}{60}$ = 0

$N\_{i}^{кач}=0$

***Показатели объема выполнения государственного задания***

А) Подготовка и проведение культурно-досуговых мероприятий

Плановое значение – 30000 посещение.

Фактическое значение – - посещение.

$N\_{i}^{объем}=\frac{1}{2}х\frac{0}{30000}$ = 0

Б) Работа творческих самодеятельных, любительских коллективов, студий, клубов

Плановое значение – 26500 посещение.

Фактическое значение – - посещение.

$N\_{i}^{объем}=\frac{1}{2}х\frac{0}{26500}$ = 0

$N\_{i}^{объем}= $0

***показатель поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности***

Плановый показатель – 0,00 рублей.

Фактический показатель – 1 524 493,10рублей.

$N\_{i}^{доход}= \frac{1 524 493,10}{0,00}$=1

***Итоговая оценка по данному блоку:***

*7х(0,35х0+0,35х0+0,30х1)=2,1баллов.*

При изучении и анализе данного блока было выявлено ненадлежащее заполнение и отсутствие актуальных сведений на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) ).

1. ***Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры***

Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, представлены ниже в ***Таблице № 2 .***

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Количество баллов** |
| Информирование о новых мероприятиях | 6,8 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | 4,5 |
| Транспортная и пешая доступность | 4,2 |
| Удобство пользования электронными сервисами | 3,5 |
| Удобство графика работы | 5,6 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала | 5,6 |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения/организации культуры в целом | 4,4 |
| Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 6,9 |
| Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 8,4 |

**Итоговая оценка по данному блоку показателей – 49,9 балла**

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 50 респондентов – посетителей учреждения.

В результате анкетирования была представлена следующая информация:

-снижение количества детских клубных формирований;

-отсутствие современного оборудования;

-трудности в привлечении молодежи к активному участию в культурно-спортивной жизни города;

- незначительное количество мероприятий по организации дискотек, вечеров-отдыха семейного досуга;

- отсутствие фитнес – клуба для женщин и спортивных кружков для мужчин.

Наряду с недостатками выявлены положительные результаты в работе учреждения:

-проводятся праздники, фестивали, отражающие специфику национальных семейно-бытовых традиций;

- наблюдается рост общего числа культурно-досуговых мероприятий и количество зрителей;

-сотрудники компетентны в предоставлении качественных услуг.

**Итоговая оценка по всем показателям:**

**15+2,1+49,9 = 67 балла**