

Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Грузенская ЦКС», оказывающим социальные услуги в сфере культуры, и предложения по улучшению их работы

В период с 01 июня по 01 июля 2017 года была проведена независимая оценка качества оказания услуг (далее - независимая оценка) муниципальным бюджетным учреждением культуры «Грузенская ЦКС», оказывающим социальные услуги в сфере культуры.

Независимая оценка включала 5 этапов:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации
2. Оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения
3. Оценка времени ожидания предоставления услуги
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является официальный сайт администрации Грузенского сельсовета Балахтинского района Красноярского края. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила 18 баллов. Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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». На официальном сайте администрации Грузенского сельсовета Балахтинского района Красноярского края информация по показателю об учреждении не достаточна: общая информация неполная; нет информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. Информация о проводимых мероприятиях размещается редко.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте www.bus.gov.ru. Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru показала, что информация представлена.

Результаты по этапу «оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения» были проведены с помощью анкет. Для определения уровня удовлетворенности получателей услуг были опрошены 150 респондентов – посетителей МБУК «Грузенская ЦКС». По итогам опроса МБУК «Грузенская ЦКС» получила 18 баллов. Большой минус при рассмотрении данного критерия дало отсутствие условий для пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья. Внутри здания нет ни одного «приспособления» для людей с ограниченными возможностями здоровья, а также не установлены пандусы на входе.

Довольно неплохие результаты получились по критериям «информированность о предстоящих мероприятиях (выставках, экспозициях) и «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», «общая удовлетворенность качеством оказания услуг». Что свидетельствует о компетентности работников и заинтересованности в предоставлении информации о мероприятиях и услугах учреждения. Частым замечанием по результатам анализа анкет стало по поводу направлений деятельности, которых недостаточно для обеспечения разностороннего развития личности.

Основные выводы по проведению независимой оценки качества оказания услуг оцениваемого учреждения

По итогам всех пяти этапов МБУК «Грузенская ЦКС» набрала 75 баллов. Есть предложения по повышению качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Грузенская централизованная клубная система»:

1. Создание сайта учреждения по независимой оценке качества услуг.
2. Размещение информации на сайте в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».
3. Оборудование помещения для комфортного пребывания людей с ограниченными возможностями здоровья.
4. Расширение направлений деятельности