

**ОТЧЕТ**  
**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**  
**КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**  
**В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ**  
**УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ**  
**«Грузенская централизованная**  
**клубная система»**

## **Введение**

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры является одной из форм общественного контроля и производится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

В рамках данного исследования МБУК «Грузенская централизованная клубная система» осуществляет функции организации-оператора по проведению независимой оценки качества оказания услуг: проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, анкетирование (опрос) потребителей о качестве оказания услуг.

Осуществляя данную функцию, МБУК «Грузенская централизованная клубная система» руководствуется Федеральным законом № 256 от 21.07.2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 2830 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2015, а также «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2015, разработанными Министерством культуры РФ.

Независимая оценка качества оказания услуг в МБУК «Грузенская централизованная клубная система» предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как 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.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг использовалась общедоступная информация о МБУК «Грузенская централизованная клубная система», размещенная в форме открытых данных на официальном сайте администрации Грузенского сельсовета Балахтинского района Красноярского края (<http://gruzenka.bdu.su/>) для размещения информации.

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг МБУК «Грузенская централизованная клубная система»

В рамках исследования были решены следующие задачи:

- определен уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК «Грузенская централизованная клубная система»;
- определен уровень открытости и доступности информации о учреждении культуры для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <http://gruzenka.bdu.su/>.
- разработаны рекомендации по улучшению качества услуг в учреждении культуры.

**Объектом исследования** являлись посетители (пользователи услугами) МБУК «Грузенская централизованная клубная система»;

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

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в МБУК «Грузенская централизованная клубная система» проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте администрации Грузенского сельсовета в разделе «Подведомственные организации»;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

На основе данных показателей была сформирована итоговая оценка. Максимальная оценка, предполагаемая методологией данного исследования, могла составить максимально **100** баллов. Из них:

- максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных, размещенных на официальном сайте администрации Грузенского сельсовета, мог составить **33** балла;
- максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет <http://gruzenka.bdu.su>, мог составить **7** баллов;
- максимальный балл, формируемый на основе сбора данных и оценки удовлетворенности получателей услуг, мог составить **60** баллов.

#### • Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,

В проведении оценки использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организации отсутствовали.

#### Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса:

- анонимность

- Гендерный признак:

- мужчина
- женщина

- Социальный статус:

- учащийся
- студент
- пенсионер
- инвалид
- иной статус

### **Представленность мужчин и женщин в выборке**

Всего в опросе приняли участие 123 человека, из них 96 женщина, что составляет 78,05% и 27 мужчин или 21,95 % от общей выборки.

### **Представленность социального статуса в выборке**

Социальный статус:

- учащиеся – 15 человека, что составляет 12,1 %
- студенты - 10 человек, что составляет 8,1%
- пенсионеры – 39 человек, что составляет 31,0%
- инвалиды – 3 человека, что составляет 2,4 %
- иной статус - 52 человека, что составляет 42,3 %.

### **Методика расчета показателей**

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

где:  $p$  – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

$j$  – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

– оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет.

### Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Наименование показателя		Максимальное значение, баллы	Личное мнение (количество баллов)
<b>1.</b>	<b>Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 5 баллов)</b>		
1.1	<i>Информирование о новых мероприятиях.</i>	5	4,8
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.</b>		
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее).</i>	5	5
2.2	<i>Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)</i>	5	4,7
2.3	<i>Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее)</i>	5	4,8
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	<i>Транспортная и пешая доступность</i>	5	4,8
3.2	<i>Удобство графика работы организации культуры</i>	5	5
3.3	<i>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.</i>	5	4,7
<b>4.</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.</i>	8	8
<b>5.</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.</i>	11	10,3
5.2	<i>Качество проведения культурно-массовых</i>	4	3,9

	<i>мероприятий.</i>		
5.3	<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.</i>	4	3,8
5.4	<i>Материально-техническое обеспечение организации культуры.</i>	6	5,2
<b>Итоговое значение (баллы)</b>		<b>68</b>	<b>65</b>

**Вывод:** общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК «Грузенская централизованная клубная система» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

***«Открытость и доступность информации об учреждении».***

Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих концертах и мероприятиях пользуясь информацией на уличных афишах, а также рекламой в газете «Вести села».

***«Комфортность и доступность получения услуг»*** - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни, отмечают, что в зале, где проходят мероприятия, комфортно, уютно, тепло.

***«Время ожидания предоставления услуги»*** - оценивается положительно. Бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

***«Доброжелательность».*** Данный показатель в организации максимальный. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 2 балла ниже максимального.

### **Ответы на другие вопросы анкеты:**

**Как Вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления услуг?**

- хорошо информирован – 110 человек, что составляет 89,4 %;
- слабо информирован – 8 человек, что составляет 6,5 %;
- не информирован – 2 человека, что составляет 1,6 %;

**Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг?**

- «Да» ответили 121 человек, что составляет 99 %;
- «Нет» ответили 2 человека, что составляет 1,6 %;

**Вывод:** информация по всем наименованиям информационного объекта представлена в полном объеме с максимальным количеством баллов.

### **Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Грузенская централизованная система»**

#### **Методика расчета показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <http://gruzenka.bdu.su>

**Вывод:** по результатам независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Грузенская ЦКС» получил 91 балл из 100.

#### **Рекомендации по повышению качества предоставления услуг МБУК «Грузенская централизованная система»:**

- Организовать работу официального сайта, проверять актуальность размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах.

- 2. Разместить на сайте WWW.bus.gov.ru полный перечень услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемые организацией посетителям.
- Разместить на сайте <http://gruzenka.bdu.su> раздел "Независимая оценка качества предоставления услуг".
- Продолжить работу по улучшению уровня материально-технической оснащенности учреждения современным оборудованием.
- Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении и разместить его на официальном сайте администрации Грузенского сельсовета Балахтинского района Красноярского края <http://gruzenka.bdu.su>.
- Регулярное повышение квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

Председатель Общественного совета  
Н.С.Гурина

10.02.2017г.