Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижневартовский государственный университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

**ОТЧЕТ**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Нижневартовского района Муниципального казенного учреждения « Культурно-спортивный центр» сельского поселения Ваховск»**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижневартовск 2017

**Цель проведения исследования:** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск.

**Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи**:

* разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск;
* изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
* изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» Муниципального казенного учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск;
* проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Муниципального казенного учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск, и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
* рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
* составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным казенным учреждением «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск;

**Объект исследования**: получатели услуг Муниципального казенного учреждения «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск.

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Муниципального казенного учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск.

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в**

**Муниципальном казенном учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | | | | **Источник  информации** | | **Оценка  показателя** |
| **1** | **2** | | | | **3** | | **4** |
| **Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)** | | | | | | | |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | Полное наименование организации культуры | 0 | официальный  сайт | | **0** | |
| Сокращенное наименование организации культуры | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 0 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 0 |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 0 |
| Режим, график работы организации культуры | 0 |
| Контактные телефоны | 0 |
| Адрес электронной почты | 0 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 0 |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | Сведения о видах предоставляемых услуг | 0 | официальный сайт | | **0** | |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 0 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 0 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,1** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 1:** | | | | | | | **8,1** |
| **Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** | | | | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **7,6** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **7,8** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **6,2** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,2** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | 2 | изучение мнения получателей услуг | | **5,5** | |
| 0 |
| Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) | 2 |
| 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 |
| 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 |
| 0 |
| Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне) | 2 |
| 0 |
| **ИТОГО по Блоку 2:** | | | | | | | **35,3** |
| **Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,1** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,3** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 3:** | | | | | | | **16,4** |
| **Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры  (0-20 баллов)** | | | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,7** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8,3** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 4:** | | | | | | | **17** |
| **Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)** | | | | | | | |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **8** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **7** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **7,1** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | | **7,1** | |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 5:** | | | | | | | **29,2** |
|  | | | | | | | |
| **ИТОГО по оценке качества оказания услуг:** | | | | | | | **106** |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-спортивный центр» с.п. Ваховск (далее МКУ Культурно-спортивный центр) по следующим показателям[[1]](#footnote-2):

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
* время ожидания предоставления услуг;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в МКУ Культурно-спортивный центр с.п. Ваховск было опрошено 508 получателей услуг. На основе «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. МКУ Культурно-спортивный центр относится к категории средних организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 26 208, поэтому количество анкет должно быть не менее 500 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 508 получателей услуг, из них 210, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 168 респондентов, 60 респондентов опрошены по телефону и 70 через электронную почту (Приложение 2).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 балов, максимальное значение –160 баллов.

**Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации[[2]](#footnote-3) и на ее территории. В МКУ Культурно-спортивный центр данный блок был оценен на **8,1** баллов из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о низком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

Следует отметить, что в организации отсутствует официальный сайт, однако информация об организации в сети «Интернет» представлена, посредством социальных сетей, но информация, которая представлена в социальных сетях касается только проводимых мероприятий, а необходимая информации в соответствие с требованиями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг отсутствует. Поэтому оценка проводилась только по представленной информации на территории самой организации получателями услуг и была оценена положительно на **8,1** баллов из **10** возможных. **87 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МКУ Культурно-спортивный центр, размещенной на территории организации, и **13 %** указали на наличие незначительных недостатков.

Респондентам был задан вопрос: «Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации «:

Такой результат свидетельствует о том, что работа проведенная сотрудниками организации в этом направлении нацелена на размещение информации в самой организации и социальных сетях, что не дает возможность получателям услуг в полном и необходимом объеме получать актуальную информацию об организации и ее деятельности. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МКУ Культурно-спортивный центр в плане доступности и актуальности получения информации работают не достаточно эффективно.

**Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения**

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

В МКУ Культурно-спортивный центр данный блок был оценен на **35,3** балла из **50** максимальных баллов. Оценка создания комфортности условия для предоставления услуг дана выше среднего уровня. Количество респондентов отмечающих, что условия в целом хорошие, **44 %**. Самую высокую оценку по уровню комфортности поставили **32 %**, а удовлетворительно – **19 %.** Отрицательную оценкупоставили **5 %.** Респондентам был задан вопрос: «Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?»:

Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **7,8** баллов из **10** возможных. **81 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **15 %** указали на незначительные недостатки в получении дополнительных услуг, **4 %** дали отрицательную оценку деятельности организации в этом направлении. Респондентам был задан вопрос: «Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры «:

Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **6,2** баллов из максимальных **10** баллов. Оценку удовлетворительно, незначительные недостатки поставили – **34 %** респондентов, в целом хорошо поставили **35 %**, и только **17 %** поставили отличную оценку. Отрицательную оценку поставили **14 %**. Респондентам был задан вопрос: «Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждение культуры»:

Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **8,2** балла из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**90 %**) удовлетворены графиком работы в МКУ Культурно-спортивный центр. Респондентам был задан вопрос: «Удобен ли для Вас график работы организации культуры?»:

Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **5,5** баллов из максимальных **10**.

Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски однозначно: **93 %** считают, что такая возможность представлена.

На вопрос об оснащенности организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.), был получен однозначный ответ: нет – **73 %**!

Однако, респонденты практически единодушно (**71 %**) отметили, что в МКУ Культурно-спортивный центр нет возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также нет сопровождающего персонала для указанной категории граждан.

Компетентность персонала МКУ Культурно-спортивный центр в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **78 %** отметили, что персонал знает как работать и имеют навыки работы с посетителями инвалидами.

Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами практически неоднозначно – **51 %** отметили отсутствие такой возможности, а **49 %** считают, что такая возможность есть!.

Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, однако ряд недостатков не дает оценить данный показатель выше. Такими недочетами являются:

во-первых, есть претензии у 19 % получателей услуг к дополнительным услугам и доступностью их получения;

во-вторых, 48 % указали на отсутствие удобства при использовании электронных сервисов в организации;

в-третьих, есть проблемы в доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья:, отсутствие специальных устройств для доступа посетителей инвалидов оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.; отсутствие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

**Блок 3 . Время ожидания предоставления услуг**

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в МКУ Культурно-спортивный центр. Оценка данного показателя 1**6,4** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **92 %** респондентов отметили, что режим работы организации полностью удовлетворяет потребителей услуг, соответственно данный показатель был оценен высоко на **8,1** балла. Респондентам был задан вопрос: «Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?»:

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **8,3** баллов из **10** максимальных. **94 %** дали высокую оценку данному критерию, только **6 %** указали на незначительные недочеты в соблюдении сроков предоставления услуг. Респондентам был задан вопрос: «Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?»:

Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МКУ Культурно-спортивный центр удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

**Блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры**

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **17** баллов из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **8,7** баллов из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **58 %** потребителей услуг. Респондентам был задан вопрос: « Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?»:

Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **8,3** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **43 %** получателей услуг, хорошо – **45 %**, удовлетворительную оценку поставили всего **11 %** респондентов. Респондентам был задан вопрос: «Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?»:

Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МКУ Культурно-спортивный центр оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении.

**Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **29,2 балла** из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **89 %** получателей услуг, только **10 %**– поставили оценку удовлетворительно. Критерий 5.1 оценен на **8** баллов из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: «Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете»:

Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **7** баллов из **10** возможных. Половина опрошенных отметили, что оценивают уровень материально-технического обеспечения «в целом хорошо» (**42 %**), оценку удовлетворительно поставили **35 %,** отлично– **21 %,** отрицательную оценку дали **2 %**. Респондентам был задан вопрос: «Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете»:

Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **7,1** баллов из **10** возможных. Следует отметить, что для данной организации это высокий балл, так как у организации нет официального сайта, и основным источником информации о деятельности организации являются социальные сети, поэтому респонденты оценили данный критерий по указанным источникам. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?»:

А вот качество и содержание полиграфических материалов оценено на **7,1** баллов из **10** максимальных. **48 %** респондентов оценили качество и содержание полиграфических материалов как хорошее, **16 %** поставили оценку удовлетворительно, отлично –**26 %** и всего **10 %** поставили отрицательную оценку по данному критерию. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры»:

Таким образом, данный блок оценен выше среднего уровня, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями достаточно высоко, однако следует обратить внимание на повышение уровня материально-технического обеспечения, качества и содержание полиграфических материалов, и возможность получения полной информации о деятельности организации из официального источника, а не только из социальных сетей. Анализ данного блока показал, что необходимо усилить дальнейшую работу по повышению удовлетворенности качеством оказания услуги в МКУ Культурно-спортивный центр.

.

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в МКУ Культурно-спортивный центр выяснились характеристики качества услуги, а именно: степень удовлетворенности, выявлены недостатки, которые в некоторой степени не устраивают потребителей услуги, оценивалась работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги. В целом проведенная оценка всех показателей в МКУ Культурно-спортивный центр соответствует **106** баллам из **160** возможных, т.е. оценка выше среднего показателя, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. Самую высокую оценку получатели услуг поставили за блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, а самая низкая оценка была поставлена за блок 1 Открытость и доступность информации об организации культуры, данная оценка свидетельствует о том, что уровень работы персонала практически по всем показателям получил высокую оценку, а вот критерии связанные с техническими и материально-техническими возможностями вызывает нарекания со стороны получателей услуг. Для исправления выявленных недочетов необходимо:

создать официальный сайт организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277[[3]](#footnote-4);

обеспечить достаточный уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков в получении дополнительных услуг и доступностью их получения с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков в материально-техническом обеспечении организации, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по качеству и содержанию полиграфических материалов, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков.

**Приложение**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг** | **Варианты значений** | **Количество ответивших** | **Общее количество  ответивших** | **Сумма баллов  по каждому вопросу** | **Общая сумма  баллов** | **Средняя оценка** |
|  | | | | | | |
| **1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 204 | 508 | 2040 | 4113 | **8,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 240 | 1800 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 48 | 240 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 13 | 32,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 3 | 0 |
| **2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 163 | 508 | 1630 | 3860 | **7,6** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 226 | 1695 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 99 | 495 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 16 | 40 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 4 | 0 |
| **3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 185 | 508 | 1850 | 3980 | **7,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 229 | 1718 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 75 | 375 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 15 | 37,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 4 | 0 |
| **4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 88 | 508 | 880 | 3138 | **6,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 176 | 1320 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 172 | 860 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 31 | 77,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 39 | 0 |
| **5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично, очень удобно | 10 | 218 | 508 | 2180 | 4168 | **8,2** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 238 | 1785 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 33 | 165 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 15 | 37,5 |
| 5. Совершенно не удобно | 0 | 4 | 0 |
| **6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?** | | | | | | |
| 1. Да | 2 | 471 | 508 | 942 | 2800 | **5,5** |
| 2. Нет | 0 | 37 | 0 |
| **6.2. Оснащена ли организация специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 138 | 276 |
| 2. Нет | 0 | 370 | 0 |
| **6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 145 | 290 |
| 2. Нет | 0 | 361 | 0 |
| **6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 398 | 796 |
| 2. Нет | 0 | 110 | 0 |
| **6.5. Размещена ли информация, необходимая для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 248 | 496 |
| 2. Нет | 0 | 260 | 0 |
| **7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 184 | 508 | 1840 | 4133 | **8,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 282 | 2115 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 29 | 145 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 13 | 32,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 |
| **8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 193 | 508 | 1930 | 4198 | **8,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 282 | 2115 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 28 | 140 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 5 | 12,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 0 | 0 |
| **9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 293 | 508 | 2930 | 4410 | **8,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 180 | 1350 |
| 3. Удовлетворительно, | 5 | 23 | 115 |
| 4. Плохо | 2,5 | 6 | 15 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 6 | 0 |
| **10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 220 | 508 | 2200 | 4198 | **8,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 227 | 1703 |
| 3. Удовлетворительно | 5 | 57 | 285 |
| 4. Плохо | 2,5 | 4 | 10 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 0 | 0 |
| **11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 160 | 508 | 1600 | 4075 | **8,0** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 297 | 2228 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 48 | 240 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 3 | 7,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 105 | 508 | 1050 | 3563 | **7,0** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 211 | 1583 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 180 | 900 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 12 | 30 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| **13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 94 | 508 | 940 | 3613 | **7,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 270 | 2025 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 123 | 615 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 13 | 32,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 8 | 0 |
| **14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 132 | 508 | 1320 | 3625 | **7,1** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 246 | 1845 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 83 | 415 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 18 | 45 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 29 | 0 |

1. Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22 .11 2016 . № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-2)
2. Приказ Минкультуры России 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» [↑](#footnote-ref-3)
3. Приказ Минкультуры России 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» [↑](#footnote-ref-4)