

**Отчет  
по результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями  
культуры за 2017 год**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры в качестве основных критериев в методических рекомендациях определены:

Открытость и доступность информации об учреждении культуры;  
комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;  
время ожидания предоставления услуги;  
доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;  
удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с этим, проведена работа по сбору информации с сайтов учреждений культуры, а также проведено анкетирование населения.

В 2017 г. независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры на территории Олекминского района проводилась с 03.04.2016г. по 04.08.2017 г. в форме анкетирования, где приняли участие 2485 человек.

Основание для проведения независимой оценки качества оказания услуг – Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения", протокол Общественного совета от «24» января 2017 г. № 1, протокола Общественного совета от «10» февраля 2017 года № 2 и протокола Общественного совета от «11» апреля 2017 года.

Цель проведения - предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Для достижения поставленной цели в ходе проведения независимой оценки предполагалось решить следующие задачи:

- 1) провести мониторинг уровня удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры;
- 2) привлечь общественность к участию в оценивании деятельности учреждений культуры.

3) выявить факторы, влияющие на уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг учреждениями культуры;

4) выявить показатели, влияющие на снижение качества оказания услуг учреждениями культуры;

5) определить степень соответствия услуг, предоставляемых учреждениями культуры запросам и ожиданиям получателей услуг.

Объект исследования - услуги, оказываемые учреждениями культуры.

Предметом исследования является выявление уровня удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых учреждениями культуры.

Субъект проведения оценки – МКУ «Управление культуры, молодежи, семьи и спорта» Олекминского района РС(Я).

Оператором была проведена работа по сбору информации с сайта учреждения культуры, а также анкетирование населения.

Анкетирование было проведено в отношении 18 муниципальных бюджетных учреждений культуры (100%).

Респондентам было задано 14 вопросов.

Результаты опроса.

1. Удовлетворенность информацией об учреждении и его деятельности на стендах в здании, на территории учреждения - средняя оценка 7,8 балла (9 человек не ответили на поставленный вопрос).
2. Оценка уровня комфортности условий пребывания в учреждении культуры - 7,3 балла (не дали ответ 8 человек).
3. Удовлетворенность наличием и доступностью дополнительных услуг, которые оказывает учреждение – 7,5 балла (20 человек не смогли дать оценку).
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям - 6,2 балла (ответ не дали 293 респондента, самое большое количество из опрошенных это – анкетированные Музея 95 респондентов, ЦД «Зодиак» с.Мача – 81 человек и ЦД «Напев» с.Урицкое 65 человек).
5. Удобство графика работы учреждения - 8,2 балла (46 человек не дали ответ, 10 из них, респонденты с. Олекминское)
6. Удовлетворенность доступностью для посещения лиц с ограниченными возможностями здоровья - 6,4 балла ( 130 человек не ответили, из них респонденты КЭЦ «Серун» с. Бясь –Кюель составляют 93 человека).
7. Удовлетворенность соблюдением режима работы учреждения - 7,9 баллов (31 респондент не дали ответа).
8. Оценка соблюдения установленных сроков предоставления услуг учреждением составляет – 7,7 балла (48 человек не ответили, 8 человек из них это респонденты с. Куду - Кюель).

9. Уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников учреждения культуры составляет в среднем - 8,2 балла (респонденты Музея 56 человек и респонденты ЦД «Возрождение» с. Чапаево 40 человек не ответили на поставленный вопрос, включая еще несколько учреждений, таким образом, общее количество, не давших ответ на этот вопрос составляет 124 человека)
10. Уровень компетентности персонала учреждения набрал – 8,5 баллов, самый высокий показатель. На этот вопрос не дали ответ 38 человек.
11. Удовлетворенность качеством проведения культурных – развлекательных, культурно-массовых и других мероприятий учреждения культуры, а так же других оказываемых учреждением услуг – 7,8 баллов. 20 респондентов не ответили вообще.
12. Удовлетворенность материально – технической базой учреждения - 6,7 баллов. 40 человек не ответили, 10 из них это респонденты ЦД «Сайдыы» с. Хоринцы и 8 человек ЦД «Чэбдик» с. Куду – Кюель.
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» - 5,4 балла. Кроме этого очень большое количество опрошенных не дали ответ на этот вопрос (616 человек 24%) из них 118 человек (Музей), 103 человека (с.Мача), 82 человека (с. Бясь – Кюель), 89 человек (с.Урицкое), 57 человек (с.Дабан), 25 человек (Олекминское) и 21 человек (1 Абага).
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения (буклет, флайер, брошюра, афиша и т.д.) - 6,3 балла. Количество не ответивших респондентов на этот вопрос составляет 257 человек, из них 103 человека с. Мача, 81 человек с. Чапаево, 31 человек с. Куду Кюель.

Мониторинг сайта проводился Оператором.

И учреждения оценивались по следующим показателям:

полное и сокращенное наименование учреждения культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема размещения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы; режим и график работы учреждения; контактные телефоны; адрес электронной почты; указание фамилии, имени, отчества, должности руководителя учреждения культуры, ее структуры и филиала (при их наличии);

сведения о видах предоставляемых услуг; копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления; перечень платных услуг; цены (тарифы) на услуги; копия плана ПХД; информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг; копии лицензий на осуществление деятельности; информация о планируемых мероприятиях; информация о выполнении муниципального задания; отчет о результатах деятельности; результаты независимой

оценки качества оказания услуг, а так же предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению работы учреждения.

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг будут разработаны рекомендации для повышения качества предоставляемых услуг учреждениями культуры и искусства.

### Общий рейтинг по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Олекминского района РС(Я) в 2017 году.

