

**Результаты проведения независимой оценки качества работы
МБУК «Ряжский районный Дом культуры»
и предложения по улучшению качества деятельности**

Независимая оценка качества работы МБУК «Ряжский районный Дом культуры» проведена в соответствии со ст.36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 г.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг МБУК «Ряжский районный Дом культуры».

Задачи исследования:

- выявить мнение населения о качестве услуг МБУК «Ряжский районный Дом культуры»;
- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на работу МБУК «Ряжский районный Дом культуры»;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципального учреждения культуры;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг МБУК «Ряжский районный Дом культуры».

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) МБУК «Ряжский районный Дом культуры». Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг
2. Данные, размещенные на официальном сайте МБУК «Ряжский районный Дом культуры». Изучение и оценка.
3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru. Изучение и оценка.

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны опросный лист (анкета).

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Результат опроса пользователей услуг МБУК «Ряжский районный Дом культуры» представлен в таблице №1. Количество опрошенных - 400 человек. Количество набранных баллов – 54

Социологический опрос «Независимая оценка качества работы МБУК «Ряжский районный Дом культуры»

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Оценка в баллах
1	Открытость и доступность информации об учреждении культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	От 0 до 7 баллов	6,74
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в Доме культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	От 0 до 5 баллов	4,68
2.2	Транспортная и пешая доступность Дома культуры	От 0 до 5 баллов	4,89
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми Домом культуры посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов	1,75

3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы Дома культуры	От 0 до 7 баллов	6,82
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала Дома культуры	От 0 до 7 баллов	6,94
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Дома культуры в целом	От 0 до 5 баллов	4,90
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	От 0 до 9 баллов	7,61
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	От 0 до 10 баллов	9,70
	ИТОГО	60	54,03

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МБУК «Ряжский районный Дом культуры»

Результаты опроса по 1 группе показателей *Открытость и доступность информации об учреждении культуры*. Опрос показал, что подавляющее большинство респондентов (96,2%) в полной мере устраивает информирование о новых мероприятиях.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*. Опрошенная группа людей очень высоко оценивает работу муниципального учреждения по показателям «Уровень комфортности пребывания в Доме культуры» и «Транспортная и пешая доступность Дома культуры». Низкую оценку получил показатель «Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми Домом культуры посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» - 1,75 балла из 5 возможных. Это связано с тем, что работа Дома культуры не предусматривает предоставления посетителям каких-либо электронных услуг.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей *Время ожидания предоставления услуги*. Опрос показал, что 97,4% получателей услуг довольны графиком работы Дома культуры.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**. Этот раздел анкетирования набрал максимальное количество баллов - 6,94 из 7 возможных. 99,1% респондентов оценивают показатель «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников Дома культуры» по максимальному баллу.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей **Удовлетворенность качеством оказания услуг**. По 5-ой группе показателей результаты анкетирования выявили высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг Домом культуры в целом (4,9 баллов из 5) и качеством проведения культурно-массовых мероприятий (9,7 балла из 10). Более низкую оценку получил показатель «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» - 7,69 балла из 9. Это обусловлено нехваткой руководителей кружков и клубов по интересам.

Результаты изучения информации на официальном сайте МБУК «Ряжский районный Дом культуры»

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУК «Ряжский районный Дом культуры»

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их	1	1

результатах за отчетный финансовый год		
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет организации культуры /электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/ возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/ электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководстве организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	33	20,5

**Результаты изучения информации
о МБУК «Ряжский районный Дом культуры» в сети «Интернет»
www.bus.gov.ru**

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru
МБУК «Ряжский районный Дом культуры»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
ИТОГО	7	7

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными на территории Ряжского
муниципального района**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МБУК «Ряжская центральная библиотека»	54	7	20,5	81,5

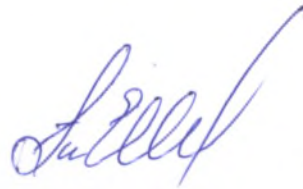
ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Ряжский районный Дом культуры» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие **рекомендации**:

1. Провести необходимые мероприятия по улучшению работы сайта, учесть все недостатки, указанные в результатах изучения показателей открытости и доступности информации на Официальном сайте Ряжского районного Дома культуры.
2. Провести работу по активизации имеющихся и созданию новых любительских объединений, кружков, клубов по интересам.
3. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель Общественного Совета



Каракулина Т.Е.