ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры и библиотечного обслуживания «Нежинка» муниципального образования Нежинский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, оказывающего социальные услуги населению в сфере культуры

2017 год

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

Содержание

Введение…… 4
1. Результаты опроса получателей услуг……..…… 7
2. Пояснительная записка …… 24
2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения……... 25

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

Введение

Независимая оценка качества деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом культуры и библиотечного обслуживания «Нежинка» муниципального образования Нежинский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», приказом Минкультуры России от 22.11.2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития муниципального образования Нежинский сельсовет.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;

- формирование рейтинга муниципального образования Оренбургский район среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.

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

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы, услуг учреждений культуры муниципального образования Нежинский сельсовет.

№ п/п	Учреждение	Дата анкетирования и опроса
1	МБУК «Дом культуры и библиотечного обслуживания «Нежинка» муниципального образования Нежинский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области	II квартал 2017 г.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

По результатам независимой оценки Общественный совет при администрации муниципального образования Нежинский сельсовет должны осуществить:

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовку предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

1. Результаты опроса получателей услуг и методической оценки специалистов

В опросе приняли участие жители с. Нежинка Оренбургского района. Опросы проводились двумя способами: интервью на выезде), телефонные опросы (заполнение опросного листа со слов респондентов). Методистами был осуществлен сбор пожеланий к улучшению качества предоставляемых услуг. Были просмотрены официальные сайты (блоги, странички) учреждения и проведен анализ Официального сайта ГМУ.

Таблица №1

Оценка уровня
открытости и доступности информации об организации культуры

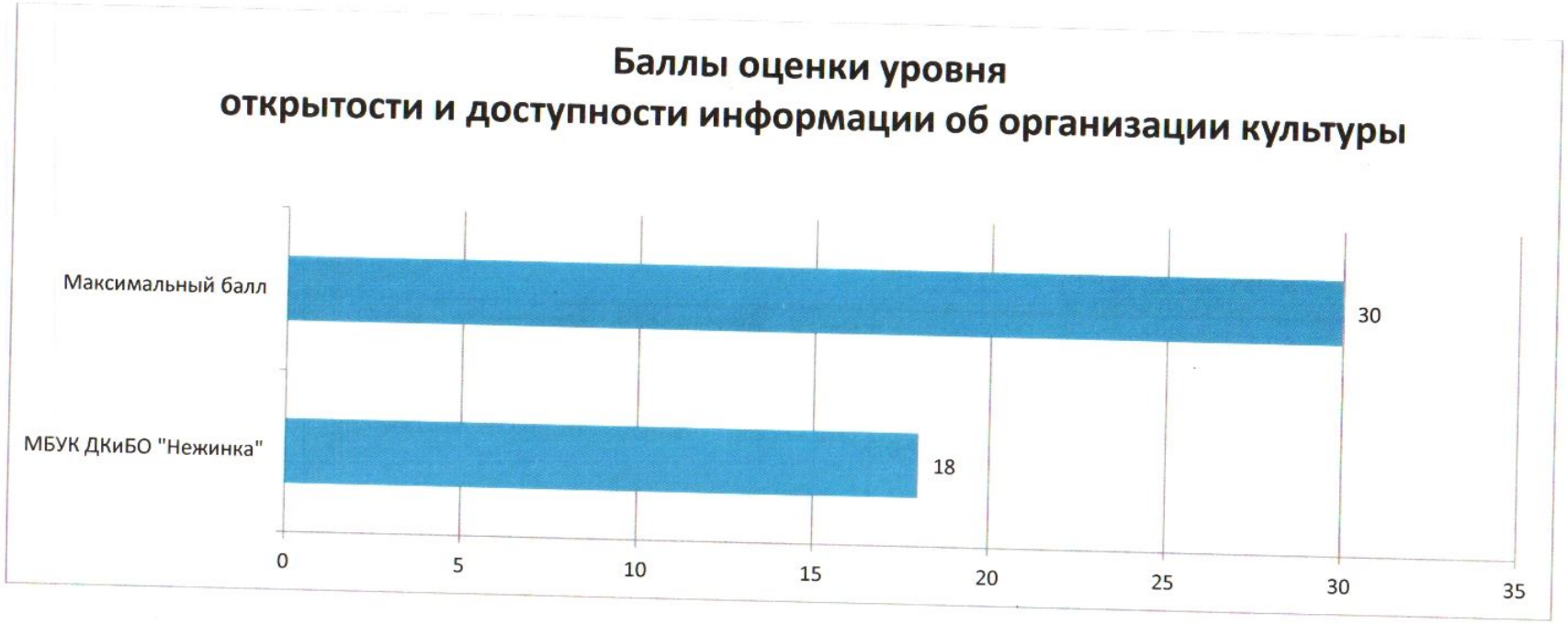
наличие информационной доски: присутствует
наличие информационного уголка пожарной безопасности: присутствует

№	Наименование показателя	Максимальный балл	Полученные баллы
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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	10	11,5

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

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» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	10	
3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	6,5
ИТОГО		**30**	**18**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51



Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

1.1-1.2 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения (https://vk.com/dk_nezhinka http://xn--80ajdikod.xn--p1ai/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=25)

№	Наименование показателя	Значимость, балл	Полученные баллы
1.	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5
2.	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда, адрес электронной почты, телефон, телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
3.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
4.	Общая информация об учреждении, структура учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
5.	Режим, график работы учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
6.	Перечень бесплатных услуг, оказываемых организацией культуры, перечень услуг, оказываемых на платной основе и дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
7.	Бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями; 1 - присутствует	1
8.	Информация о руководителе учреждения, состав работников, фамилии, имена, отчества, должности работников	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

9.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения (гостевая книга, книга отзывов онлайн)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
10.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждением	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
11.	Наличие информации о предстоящих мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (афиши, приглашения)	min 0 – max 4	4
12.	Наличие отчетов о проведенных мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (фото, видео, текстовый отчет)	min 0 – max 4	4
ИТОГО		**18**	**10**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

	Общая информация об учреждении (0,2-в полном объеме, 0,1 – с нарушениями, 0 - отсутствует)	**Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год** (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	**Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год** (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	**Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год** (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	**Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год** (0,4-в полном объеме, 0,2 – с нарушениями 0 - отсутствует)	**Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год** (0,2-в полном объеме, 0,1 – с нарушениями 0 - отсутствует)	**Итого (max=2)**
Полученные баллы	0,2	0,4	0	0,4	0,4	0,1	**1,5**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

1.3 Оценка уровня открытости и доступности информации в учреждении

№	Наименование показателя	Значимость, балл	Полученные баллы
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 – присутствует	1
2.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5
3.	Перечень бесплатных услуг, оказываемых организацией культуры, перечень услуг, оказываемых на платной основе и дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1
4.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
5.	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
6.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках (табличка, график на двери)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5
7.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры (таблички)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5
8.	Режим, график работы организации культуры (на входе учреждения)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1

и адреса вышестоящих организаций телефон ля организации культуры (приемная)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1
аправления предложений по улучшению качества изации	0 - отсутствует; 0,5 - есть, по запросу; 1 - присутствует	1
	10	**6,5**

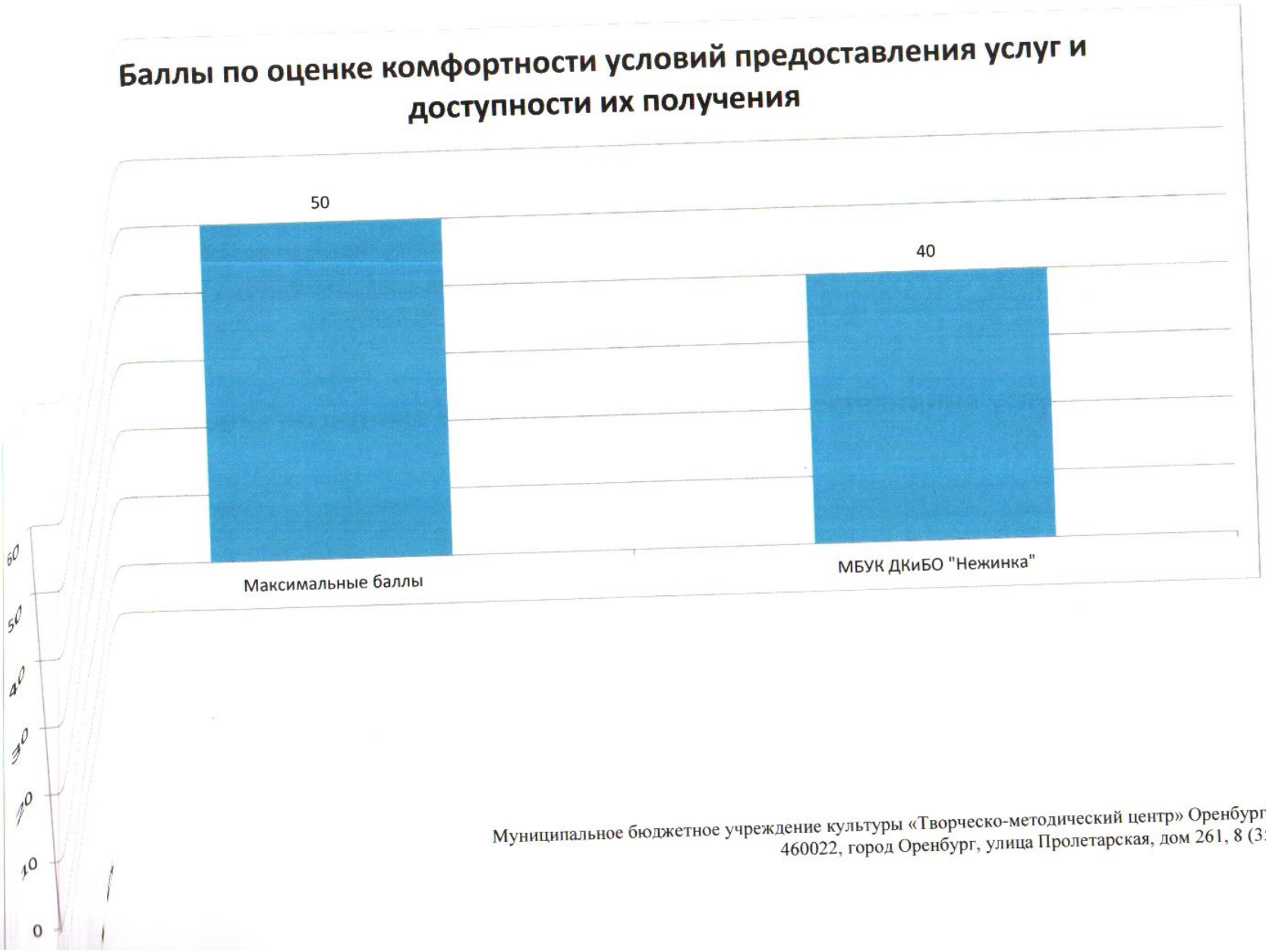
Таблица №2

Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Уровень комфортности пребывания (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). Транспортная и пешая доступность учреждения	10	9
2.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	7
3.	Наличие на информационной доске перечня услуг, предоставляемых учреждением; ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; дополнительные услуги, предоставляемые учреждением, о платных и дополнительных услугах и условиях их предоставления на информационной доске (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате книги и т.д.)	5	4
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям, в том числе с помощью мобильных устройств (сайт, блог, страничка)	10	5
5.	Удобство графика работы организации культуры	10	10
6.	Наличие информации (информирование потенциальных участников) о ближайших мероприятиях в поселке, о новых изданиях в библиотеке	5	5
ИТОГО		**50**	**40**

* платные услуги не оказываются

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51



Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

Таблица № 3

Оценка времени ожидания предоставления услуги

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9
2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	10
ИТОГО		**20**	**19**

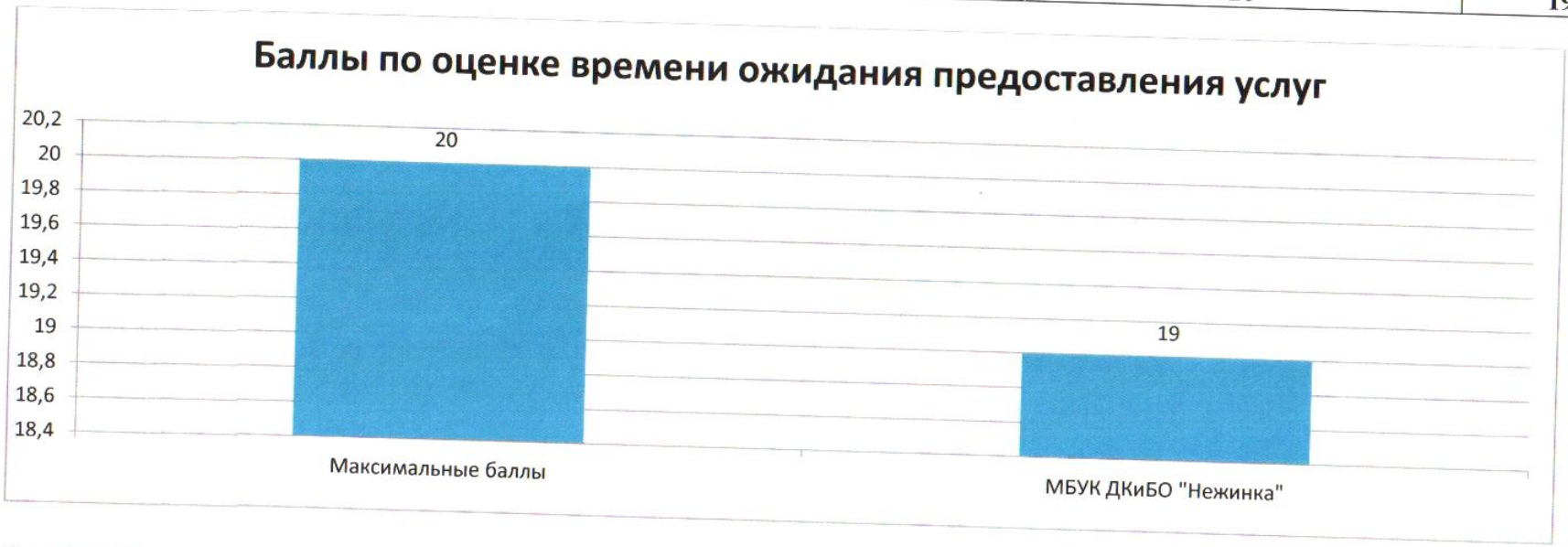


Таблица № 4

Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры

Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	10
Компетентность персонала организации культуры	7	7
Наличие документации по МБУК	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
Наличие папок охраны труда, ГОЧС, спецоценки рабочих мест	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
Ведение планов, журналов и расписаний кружков	0 - отсутствует; 0,5 - есть, в неполном объеме; 1 - присутствует	0,5
ГОГО	**20**	**18,5**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

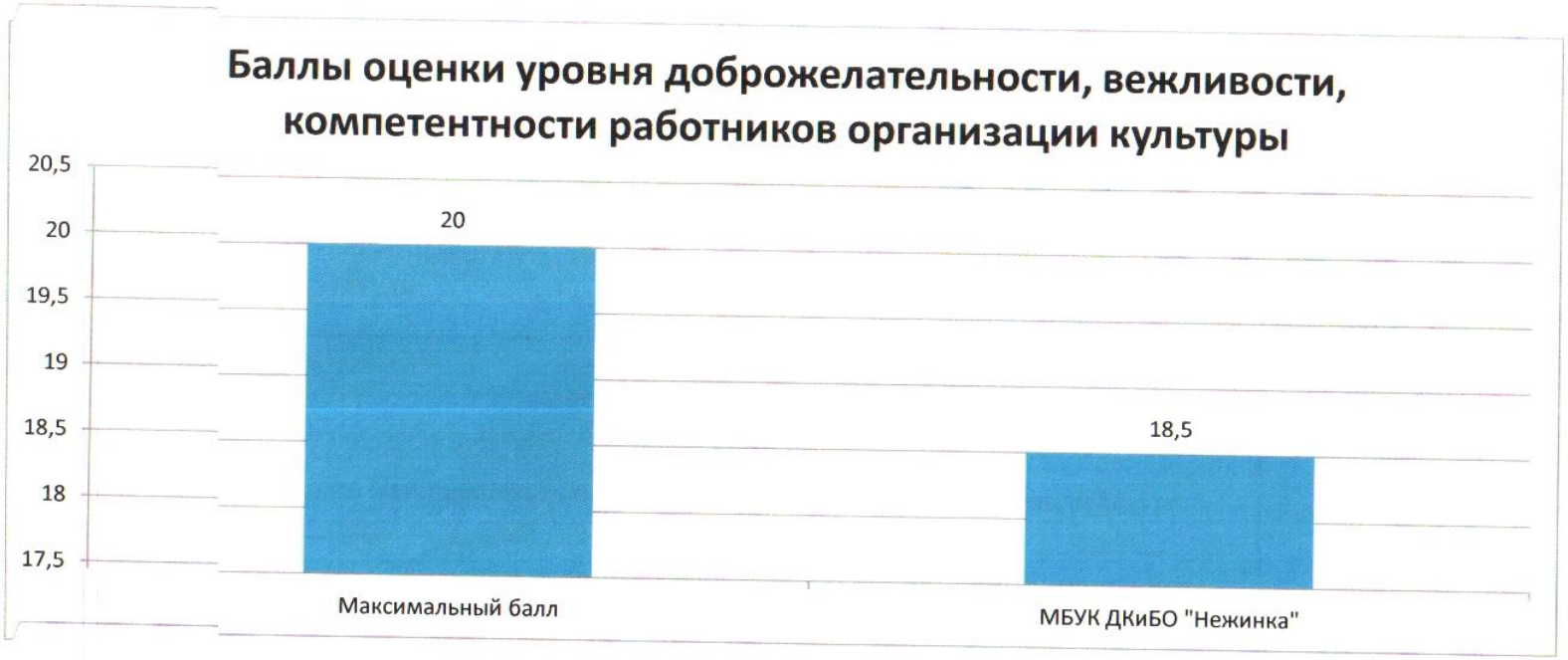
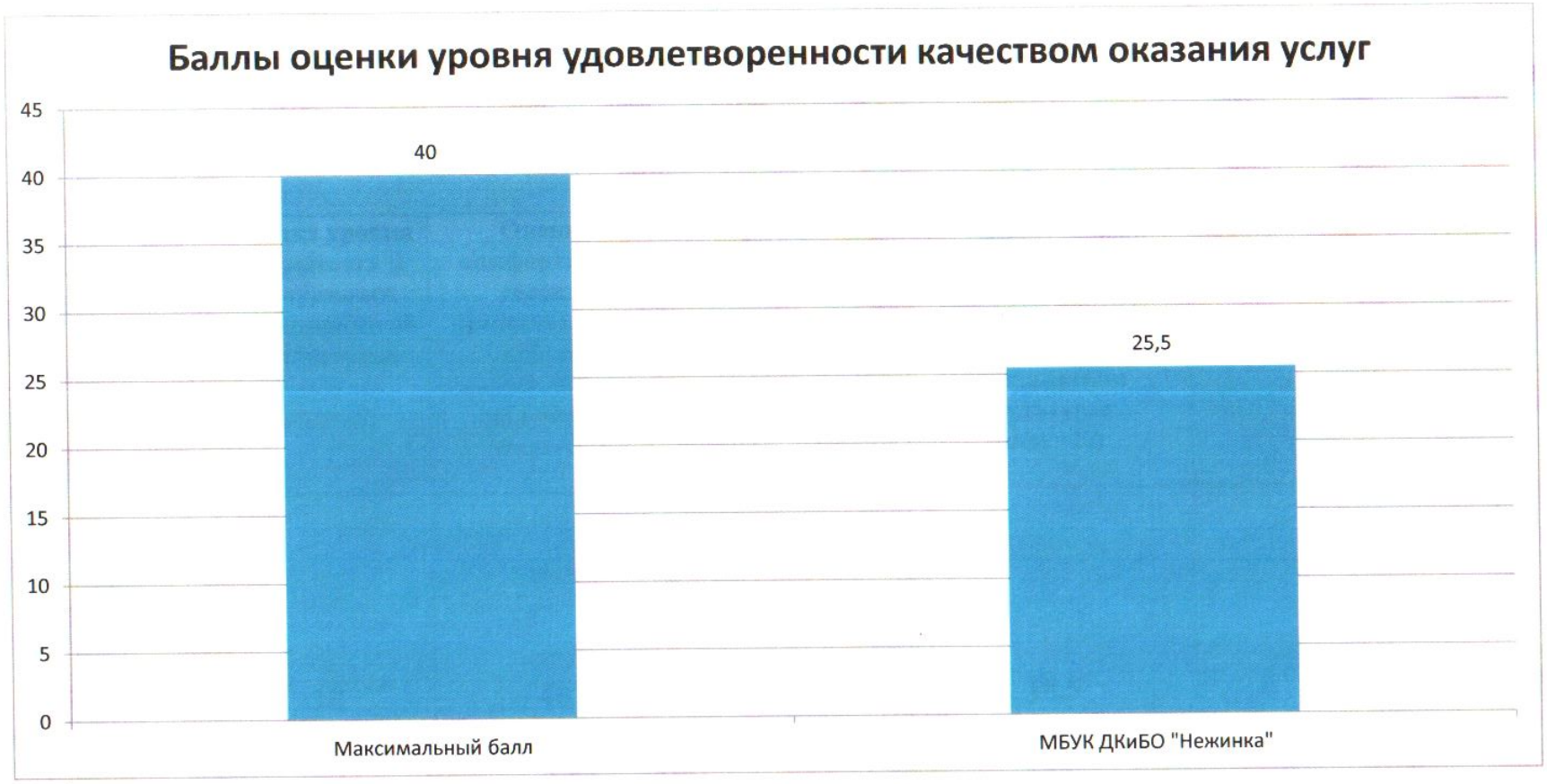

Баллы оценки уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры
20,5
20
19,5
19
18,5
18
17,5
20
18,5
Максимальный балл
МБУК ДКиБО "Нежинка"

Таблица №5

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Наименование показателя	Максимальная значимость, балл	Полученные баллы
1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	8
2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	7,5
3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	2
4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8
ИТОГО		**40**	**25,5**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

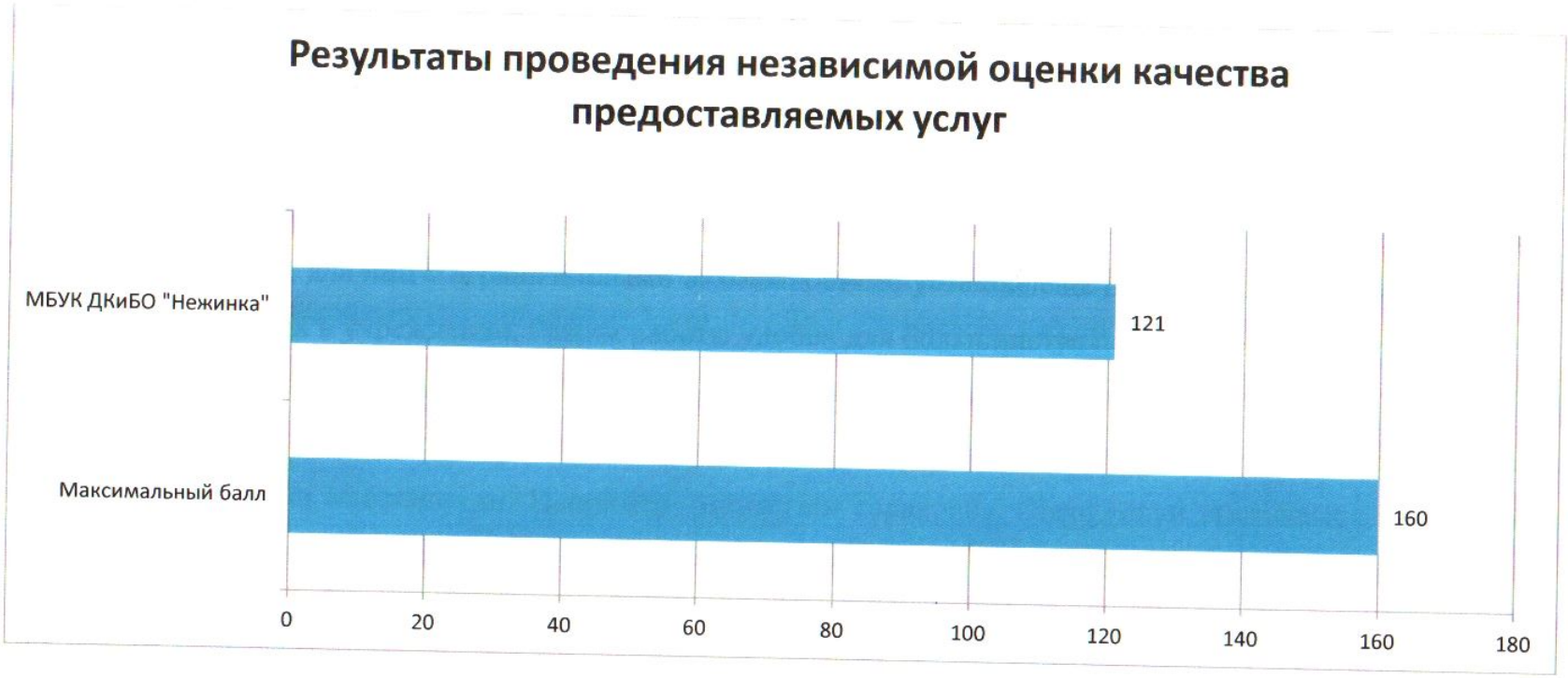


Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

Таблица № 6

ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Наименование учреждения	Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры (max=30)	Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (max=50)	Оценка времени ожидания предоставления услуги (max=20)	Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры (max=20)	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (max=40)	Итоговая оценка (max=160)
МБУК «Дом культуры и библиотечного обслуживания «Нежинка» муниципального образования Нежинский сельсовет Оренбургского района Оренбургской области	**18**	**40**	**19**	**18,5**	**25,5**	**121**



Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

2. Пояснительная записка

Результаты по оценке качества услуг по 1 группе показателей: доступность.

Опрос жителей показал, что опрошенные удовлетворенны доступностью предоставленных услуг в сфере культуры. Учреждение находится в удобном для пользователей месте сельского поселения. Учреждение доступно для всех категорий пользователей, для лиц с ограниченными возможностями установлены пандусы. Дана положительная оценка мероприятий, проводимых в учреждении. Режим работы удобен для большинства пользователей.

Результаты по оценке качества услуг по 2 группе показателей: комфортность

Изучив мнение получателей услуг можно сделать вывод, что пользователи удовлетворены комфортностью пребывания в учреждении с некоторыми замечаниями. Например, отсутствие гардероба. Сотрудники выставляют вешалки во время мероприятий. Большинство респондентов считают, что здание и помещения нуждаются в ремонте. Со стороны жителей прозвучали пожелания – приобретение дополнительной компьютерной и копировально-множительной техники и выход в Интернет для пользователей. Жители также жаловались на бедный фонд современной литературы и отсутствие выставок новинок.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей: культура обслуживания

Сотрудники учреждения получили высокую оценку своей деятельности у населения. Специалисты соблюдают профессиональную этику, компетентны. У специалистов возникли вопросы по ведению документации МБУК.

Вывод: Учреждение имеет у населения высокий авторитет и положительный имидж.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения

На основании проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг организация-оператор вносит примерные предложения по улучшению качества работы.

По показателю оценки работы учреждения «**Доступность**»

1. Отредактировать сайт учреждения согласно Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 № 277
2. Ежемесячно информировать население о режиме работы, услугах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.
3. Организовать систематическое обновление информационного стенда в учреждении.
4. Организовать систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.
5. Пересмотреть режим работы учреждения и клубных формирований, в т.ч. работу в праздничные и выходные дни, удобный для посетителей и участников самодеятельности.
6. Осуществлять регулярный мониторинг удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.
7. Обеспечить наличие системы обратной связи (анкетирование на мероприятиях, отзывы на сайте).
8. Обеспечить кнопку вызова для лиц с ограниченными возможностями.
9. Рассмотреть возможность входа библиотеку через клуб.
10. Разместить таблички с именами сотрудников и режимом работы на каждом кабинете.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

По показателю оценки работы учреждения «**Качество обслуживания**»

1. Открытие на сайте специальной страницы «Форум посетителя», позволяющую более оперативно учитывать реальные запросы пользователей, изучать динамику потребностей и мнений.
2. Осуществление регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, учитывая спрос и потребности населения.
3. Оформить информационно-правовой уголок.
4. Внедрение новых форм работы, увеличение числа детей, привлекаемых к участию в творческих мероприятиях
5. Повышение квалификации и переподготовка персонала с целью обеспечения необходимого уровня его компетентности и соответствие профстандартам.
6. Обновить фонд литературы после 2010 года.
7. Отредактировать справочно-библиографический аппарат.
8. Наладить внестационарное обслуживания пользователей.
9. Организация книжных и иных выставок с целью информирования и просвещения пользователей.
10. Увеличение культурно-просветительных мероприятий для населения (презентаций новых книг, конкурсов, литературных гостиных, творческие встречи с писателями и поэтами Оренбургского края и др.)
11. Рассмотреть возможность приобретения аппаратурыи освещения сцены

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51

12. Создание и выпуск профессионально ориентированных изданий (бюллетени новых поступлений, буклеты, листовки закладки, рекомендательные списки литературы для различных категорий пользователей).

13. Создание виртуальных книжных выставок и размещение в сети Интернет.

По показателю оценки работы учреждения **«Комфортность»**

1. Увеличить количество мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, кресла, стулья, столы с карандашами и др.).
2. Обеспечить работу в фойе телевизионной панели с анонсом предстоящих мероприятий.
3. Обеспечить наличие компьютеризированных рабочих мест, в т.ч. подключенных к сети Интернет, для самостоятельной работы пользователей
4. Обеспечить наличие теле-, ауди-, видеоаппаратуры, презентационной техники, средств связи.
5. Организовать детский уголок ожидания.

Руководитель

МБУК ТМЦ Оренбургского района Л.П. Лынова

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51