

**О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
В 2016 ГОДУ  
В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ  
КУЛЬТУРЫ УСОЛЬСКОГО РАЙОНА**

**2017 год**

Независимая оценка качества услуг учреждений культуры среди разнообразия форм общественного контроля организаций культуры занимает особое место и осуществляется, в первую очередь, в соответствии с Федеральным законом №256-ФЗ.

Независимая оценка качества предназначена для осуществления формы контроля предоставления потребителям информации о качестве предоставляемых учреждением культуры услуг и повышения качества его деятельности.

Проводится не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года.

Однако стоит заметить, что, как правило, независимая оценка качества выполняется только для оценивания условий оказания услуг, используя при этом обобщенные критерии.

Независимая оценка качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Усольского района проведена во исполнение требований

1. *Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»*,

2. *Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ)*,

3. *Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»*,

4. *Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»*,

5. *Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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»*,

6. *Приказа МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 г. № 2168)*,

7. *Приказа МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»*,

8. *Приказа Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта»*.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях пре-

доставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31);
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47);
3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21);
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14);
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

**Слайд 3: Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Усольского района на современном этапе социального развития.

**Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

**Слайд 4: Объектом исследования** являлись посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры Усольского района.

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

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг - анкетирование.

**Слайд 5: По способу оценки** показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В 2016 году проведена независимая оценка качества оказания услуг в 14 учреждениях культуры Усольского района. Это почти половина от общего их количества. В январе 2017 года пришли результаты. По итогам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Общественный совет при министерстве культуры и архивов Иркутской области сделал вывод о том, что общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры заслуживает удовлетворительной оценки.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Усольского района**  
(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

**1. Открытость и доступность информации об организации культуры**  
(от 0 до 31)

№	Наименование организации	балл
1.	МБУК РДК р.п Белореченский есть сайт	15,3
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Раздольинский центр культурно-информационный, спортивной деятельности»	7,72
3.	МБУК «Большееланский ЦИКД и СД»	7,6
4.	Муниципальное учреждение культуры «Сосновский центр информационной культурно-досуговой деятельности «Исток»	7,05
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Новомальтинский центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6,95
6.	МБУК Мальтинский Центр информационной, культурной – досуговой и спортивной деятельности	6,4
7.	МБУК «Тальянский ЦКИСД»	6,4
8.	Муниципальное учреждение культуры «Железнодорожный информационный культурно-досуговый центр»	6,25
9.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Мишелевский культурно-досуговый комплекс	6,25
10.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тайтурский культурно спортивный комплекс»	5,82
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новожилкинский центр культурно-информационной, спортивной деятельности»	5,7
12.	МУК Тайтурская центральная районная библиотека / ЦМБУР сайт есть.	5
13.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Гельминский центр информационной, культурно-досуговой деятельности и спортивной деятельности»	2,6
14.	Библиотека семейного п. Белореченский	0

## 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)

№	Наименование организации	балл
1.	МУК Тайтурская центральная районная библиотека / ЦМБУР сайт есть.	24,98
2.	МБУК РДК р.п Белореченский есть сайт	20,3
3.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новомальтинский центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	19,58
4.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Раздольинский центр культурно- информационный, спортивной деятельности»	19,56
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Мишелевский культурно-досуговый комплекс	18,7
6.	МБУК Мальтинский Центр информационной, культурной – досуговой и спортивной деятельности	17,7
7.	Муниципальное учреждение культуры «Железнодорожный информационный культурно-досуговый центр»	16,75
8.	МБУК «Большееланский ЦИКД и СД»	15,4
9.	Муниципальное учреждение культуры «Сосновский центр информационной культурно-досуговой деятельности «Исток»	14,61
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новожилкинский центр культурно- информационной, спортивной деятельности»	13,65
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тельминский центр информационной, культурно-досуговой деятельности и спортивной деятельности»	13,32
12.	Библиотека семейного п. Белореченский	10,03
13.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тайтурской культурно спортивный комплекс»	8,4
14.	МБУК «Тальянский ЦКИСД»	0

## 3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)

№	Наименование организации	балл
1.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новомальтинский центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	8,76
2.	МУК Тайтурская центральная районная библиотека / ЦМБУР сайт есть.	7,99
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новожилкинский центр культурно- информационной, спортивной деятельности»	7,9

4.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Раздольинский центр культурно-информационный, спортивной деятельности»	7,67
5.	МБУК РДК р.п Белореченский есть сайт	7,4
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Мишелевский культурно-досуговый комплекс	7,25
6.	МБУК Мальтинский Центр информационной, культурной – досуговой и спортивной деятельности	7,1
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тельминский центр информационной, культурно-досуговой деятельности и спортивной деятельности»	6,92
8.	Библиотека семейного п. Белореченский	6,9
9.	Муниципальное учреждение культуры «Железнодорожный информационный культурно-досуговый центр»	6,55
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тайтурский культурно спортивный комплекс»	6,5
12.	Муниципальное учреждение культуры «Сосновский центр информационной культурно-досуговой деятельности «Исток»	6,3
13.	МБУК «Тальянский ЦКИСД»	6,2
14.	МБУК «Большееланский ЦИКД и СД»	5,7

#### 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)

№	Наименование организации	балл
1.	МБУК РДК р.п Белореченский есть сайт	11,9
2.	МУК Тайтурская центральная районная библиотека / ЦМБУР сайт есть.	10,43
3.	Муниципальное учреждение культуры «Сосновский центр информационной культурно-досуговой деятельности «Исток»	7
4.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тайтурский культурно спортивный комплекс»	7
5.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Мишелевский культурно-досуговый комплекс	6,95
6.	МБУК «Тальянский ЦКИСД»	6,9
7.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Раздольинский центр культурно-информационный, спортивной деятельности»	6,83
8.	МБУК «Большееланский ЦИКД и СД»	6,62
9.	МБУК Мальтинский Центр информационной, культурной – досуговой и спортивной деятельности	6,5
10.	Библиотека семейного п. Белореченский	6,5
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тельминский центр информационной, культурно-досуговой деятельности и спортивной деятельности	6,5

12.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новожилкинский центр культурно- информационной, спортивной деятельности»	6,45
13.	Муниципальное учреждение культуры «Железнодорожный информационный культурно-досуговый центр»	6,4
14.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новомальтинский центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	6,4

### 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)

№	Наименование организации	балл
1.	Муниципальное учреждение культуры «Железнодорожный информационный культурно-досуговый центр»	26,05
2.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Раздольинский центр культурно- информационный, спортивной деятельности»	25,66
3.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Мишелевский культурно-досуговый комплекс	24,85
4.	МБУК Мальтинский Центр информационной, культурной – досуговой и спортивной деятельности	24,2
5.	Муниципальное казённое учреждение культуры «Новомальтинский центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»	22,56
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новожилкинский центр культурно- информационной, спортивной деятельности»	20,15
7.	МБУК РДК р.п Белореченский есть сайт	19,3
8.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тайтурской культурно спортивный комплекс»	17,3
9.	МБУК «Тальянский ЦКИСД»	16,8
10.	Муниципальное учреждение культуры «Сосновский центр информационной культурно-досуговой деятельности «Исток»	15,6
11.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Тельминский центр информационной, культурно-досуговой деятельности и спортивной деятельности»	11,5
12.	МБУК «Большееланский ЦИКД и СД»	10,4
13.	Библиотека семейного п. Белореченский	9
14.	МУК Тайтурская центральная районная библиотека / ЦМБУР сайт есть.	6,88

Лидирующее место занимает РДК: 80,2 балла, наименьшее количество баллов у Библиотеки семейного чтения : 37 баллов.

## **ВЫВОДЫ:**

*Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждения культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как удовлетворительный.*

*Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:*

- *недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;*
- *низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;*
- *недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;*
- *уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы.*

**Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:**

Отдел культуры и молодежной политики администрации муниципального района Усольского районного муниципального образования рекомендует:

- **обязательно рассмотреть возможность создания раздела «Культура» на официальных сайтах учредителей – администраций МО района;**
- **разработать и разместить на официальных сайтах учредителей в разделе «Культура» планы по улучшению качества работы организаций на 2017 год;**
- **оптимизировать деятельность сайтов: обновлять информацию не реже 1 раза в неделю;**
- **установить на сайтах обратную связь с Интернет-пользователями;**
- **использовать сайт для анкетирования потенциальных потребителей, принятия жалоб и предложений;**
- **продолжить разработку и внедрение новых форм работы;**
- **осуществлять публикацию на сайтах ежегодных отчетов учреждений о своей деятельности;**
- **продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений;**
- **регулярно проводить мониторинг качества оказания услуг учреждениями культуры, проводить систематическую работу с книгами жалоб и предложений;**
- **осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления оказываемых услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг;**
- **для создания необходимого уровня комфортности, отвечающего современным требованиям, запланировать проведение качественных ремонтов объектов недвижимости учреждений культуры;**



- запланировать и реализовать мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов;
- запланировать улучшить материально-техническое оснащение учреждений культуры путем приобретения современной аппаратуры, оргтехники, увеличения и разнообразия книжного и других фондов.