# Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры

муниципального района «Карымский район»

№ 4 от «6» сентября 2017 г.

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района «Карымский район»**

**в 2017 году**

В соответствии с планом работы Общественного совета в 2017 году проведена независимая оценка качества оказания услуг в следующих учреждениях культуры:

* МУК «Межпоселенческий библиотечно-культурный центр» МР «Карымский район»;
* МУК «Библиотечно-досуговый центр» г/п «Дарасунское»;
* МУК «Библиотечно-досуговый центр» г/п «Курорт-Дарасунское»;

С учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводились по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с июля по сентябрь 2017 г.

1. **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения**

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты учреждений культурымуниципального района «Карымский район»:

* <http://bkc-karim.chita.muzkult.ru> МУК БКЦ г/п «Карымское».

официальные сайты учредителей МУК:

* <https://darasun.su> администрация г/п «Дарасунское»;
* <http://darasun.chitinsky.ru> администрация г/п «Курорт-Дарасунское»;

Анализ интернет-сайтов муниципальных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Результаты итогового анализа приведены в таблице №1

**Результаты анализа показателей муниципальных учреждений культуры по**

**уровню открытости и доступности информации**

**на официальных сайтах учреждения (учредителя)**

**Таблица 1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование требования/ информационного объекта** | **МУК МБКЦ МР «Карымский район»** | **МУК БДЦ г/п «Дарасунское»** | **МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское»** |
| Полное наименование организации культуры | 0,9 | 0,9 | 0 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 0,9 | 0,9 | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 | 0 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0 | 0 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| Режим, график работы организации культуры | 0 | 0 | 0 |
| Контактные телефоны | 1 | 0 | 0 |
| Адрес электронной почты | 0 | 1 | 0 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 0 | 1 | 0 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 0 | 0 | 0 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 | 0 | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0 | 0 | 0 |
| Копия плана финансово- хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг) | 0 | 0 | 0 |
| Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 | 0 | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 | 0 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 0 | 0 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 | 0 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 0 | 0 | 0 |
| **Максимальное значение 20 баллов** | | | |
| **Итоговое значение набранных баллов** | **12** | **4,8** | **0** |

Наличие официального сайта только в МУК «Межпоселенческий библиотечно-культурный центр» муниципального района «Карымский район», в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20.02.2015 г., и показателями, характеризующими общие критерии независимой оценки качества услуг оказываемых учреждениями культуры, информация размещена не в полном объеме.

Так же на сайте имеются ссылки на страницы в социальных сетях ( <http://vk.com/mukbkc>; <http://ok.ru/group/54312315715810>). Посетителям данного сайта легко узнать о планируемых мероприятиях, поскольку идет постоянное обновление новостной ленты. Также на сайте присутствуют яркие фотографии мероприятий, положения о конкурсах.

Из максимальных 20 учреждение набрало 7,8 баллов.

На сайте администрации городского поселения «Дарасунское» размещена информация о МУК БДЦ городского поселения «Дарасунское», в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20.02.2015 г., и показателями, характеризующими общие критерии независимой оценки качества услуг оказываемых учреждениями культуры, информация размещена не в полном объеме, присутствуют статьи по прошедшим событиям в учреждении. В период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению данного раздела сайта администрации в соответствии с установленными требованиями.

Учреждение имеет страницы в социальных сетях (<https://ok.ru/group/53620176388286>; <https://ok.ru/group/53394843369598>)

Из максимальных 20 учреждение набрало 4,8 баллов.

На сайте администрации городского поселения «Курорт-Дарасунское» раздел «Культура и спорт» находится в разработке. Данные о МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» не размещены. В период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению данного раздела сайта администрации в соответствии с установленными требованиями.

Из максимальных 20 учреждение набрало 0 баллов.

Таким образом, выявлено, что учреждениями культуры муниципального района «Карымский район» работа по наполнению официальных сайтов в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г.№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», системно не ведётся.

## Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

В основунезависимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры муниципального района «Карымский район» в период с июля по сентябрь 2017 г.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых краевыми учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;

- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- Время ожидания предоставления услуги;

- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В анкетировании приняли участие 150 человек.

Анкетирование проводилось на бумажных носителях.

**Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (анкетные опросы получателей услуг):**

Таблица №2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Макси  мальное  значение, балл | Фактическое значение, балл | | |
| МУК МБКЦ МР «Карымский район» | МУК БДЦ г/п «Дарасунское» | МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0-10) | | | | |
| 1.1 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10 | 7,8 | 6,7 | 7,7 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) | | | | |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 10 | 7,6 | 6,8 | 7,9 |
| 2.2 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 10 | 7,9 | 6,9 | 6,8 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 10 | 6,8 | 5,4 | 6,1 |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | 10 | 8,2 | 8,1 | 8,2 |
| 2.5 | Доступность услуг для инвалидов | 10 | 7,1 | 0,8 | 1,6 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) | | | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 10 | 8,7 | 7,9 | 8,3 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 10 | 9,5 | 8,8 | 9,5 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 10 | 8,6 | 8,6 | 8,8 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 10 | 8,9 | 8,3 | 8,0 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) | | | | |
| 5.1 | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | 10 | 8,7 | 8,1 | 7,7 |
| 5.2 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 10 | 8,1 | 4,9 | 6,5 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 10 | 7,5 | 5,8 | 4,8 |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10 | 7,8 | 5,2 | 4,8 |
|  | **Итого** | **140** | **113,2** | **92,3** | **96,7** |

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

По показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» было предложено оценить уровень «доступность и актуальность информации». Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее доступная и актуальная информация, по мнению получателей услуг в МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 7,7 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 6,7 баллов.

Как показал анализ, данные учреждения культуры не набрали максимальное количество баллов – 10 .

**2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

По показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) - большинство опрошенных респондентов чувствуют себя в учреждениях комфортно. По общей сумме набранных баллов МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 7,9 баллов, МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,6 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 6,8 баллов.

Анализируя результаты по показателю: «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, и др.) - анкетирование показало в МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,9 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 6,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 6,9 баллов.

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» полученные баллы при анкетировании данных организаций культуры – в МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 6,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 6,1 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 5,4 баллов

«Удобство графика работы организации культуры» т.е. удобство посещения организации, по этому показателю большинством респондентов была дана высокая оценка. При максимальном балле – 10, в МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 8,2 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 8,2 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 8,1 баллов

Показатель «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя пункты:

1) 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) 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.);

3) Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

4) Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;

5) 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).

В каждом пункте за положительный ответ, предусматривается – 2 балла, за отрицательный ответ – 0 баллов. В итоге, учитывая 5 пунктов, максимальный балл - 10. В МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,1 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 1,6 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 0,8 баллов.

Данный анализ позволил выявить и ряд проблем в этом блоке, а именно: недостаточное обеспечение «Доступности услуг для инвалидов» в МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское»; МУК БДЦ г/п «Дарасунское».

**3**. **Время ожидания предоставления услуги.**

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить: «Соблюдение режима работы организацией культуры», «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры». Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 10 баллов. Максимально приблизилась к установленному количеству баллов – 20: МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 18,2 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 17,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 16,7 баллов.

**4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

По показателю«Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций. В этом блоке, при максимальной оценке 20 баллов, МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 17,5 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 16,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 16,9 баллов.

**5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**.

Анализируя результаты по показателю «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 8,7 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 7,7 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 8,1 баллов.

По показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 8,1 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 6,5 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 4,9 баллов.

По показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,5 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 4,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 5,8 баллов.

. По показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 7,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 4,8 баллов, МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 5,2 баллов.

В анкетировании приняли участие:

- МУК МБКЦ МР «Карымский район» - 50 человек, Итоговый балл – 113,2 баллов (максимальное 140 баллов).

- МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское» - 50 человек, Итоговый балл – 96,7 баллов (максимальное 140 баллов).

- МУК БДЦ г/п «Дарасунское» - 50 человек, Итоговый балл – 92,3 баллов (максимальное 140 баллов).

**3**. **Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района «Карымский район»**

В таблице 3 представлены **итоговые результаты независимой оценки качества**  услуг.

**таблица 3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждения культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (баллы)** | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**  **учреждения культуры (баллы)** | **Итоговая оценка**  **(баллы)** |
| **МУК МБКЦ МР «Карымский район»** | 113,2 | 12 | **125,2** |
| **МУК БДЦ г/п «Дарасунское»** | 92,3 | 4,8 | **97,1** |
| **МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское»** | 96,7 | 0 | **96,7** |

Таким образом, среди учреждений культуры лучшие результаты независимой оценки качества оказания услугпоказал МУК МБКЦ МР «Карымский район».

# Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

по проведению независимой оценки качества

оказания услуг учреждениями культуры

муниципального района «Карымский район»

№ 4 от «6» сентября 2017 г.

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг**

1. В соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 277 от 20.02.2015 г.;

- регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии необходимые сведения о муниципальных учреждениях культуры на официальных сайтах учредителя (МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское», МУК БДЦ г/п «Дарасунское»);

- регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайта (МУК БКЦ г/п «Карымское»).

2. МУК БДЦ г/п «Курорт-Дарасунское», МУК БДЦ г/п «Дарасунское» предпринять меры по включению учреждений в программы по «Доступной среде»;

3. Все учреждениям культуры соблюдать установленные (заявленные) сроки предоставления услуг.