Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Нижневартовский государственный университет»

Факультет экономики и управления

Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

**ОТЧЕТ**

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры Нижневартовского района Муниципального казенного учреждения «Культурно-досуговый центр «Респект» села Большетархово»**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Пенкина Н.В.

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г.

Нижневартовск 2017

**Цель проведения исследования:** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово.

**Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи**:

* разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово;
* изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, электронная почта;
* изучить и оценить информацию, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» Муниципального казенного учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово;
* проанализировать информацию, представленную на официальном сайте Муниципального казенного учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово, и мнение получателей услуг, данной организации культуры;
* рассчитать значение показателей, анализируемой организации культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
* составить отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным казенным учреждением «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово;

**Объект исследования**: получатели услуг Муниципального казенного учреждения «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово.

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальном сайте Муниципального казенного учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово.

Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово составляют:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещенной 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);

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг в**

**Муниципальном казенном учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | | | **Источник  информации** | **Оценка  показателя** |
| **1** | **2** | | | **3** | **4** |
| **Блок 1: Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов)** | | | | | |
| 1.1. | 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» | Полное наименование организации культуры | 0 | официальный  сайт | **0** |
| Сокращенное наименование организации культуры | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 0 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 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 |
| Режим, график работы организации культуры | 0 |
| Контактные телефоны | 0 |
| Адрес электронной почты | 0 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 0 |
| 1.2. | 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» | Сведения о видах предоставляемых услуг | 0 | официальный сайт | **0** |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 0 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 0 |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 1:** | | | | | **8** |
| **Блок 2: Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** | | | | | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,7** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,9** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **6,6** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,8** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Совершенно не удобно | 0 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов | 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 | изучение мнения получателей услуг | **6,2** |
| 0 |
| 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.) | 2 |
| 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 |
| 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 |
| 0 |
| 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) | 2 |
| 0 |
| **ИТОГО по Блоку 2:** | | | | | **36,2** |
| **Блок 3: Время ожидание предоставления услуги (0-20 баллов)** | | | | | |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 |
| Плохо, много нарушений | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 3:** | | | | | **14,8** |
| **Блок 4: Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры  (0-20 баллов)** | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,3** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2,5 |
| Неудовлетворительно | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 4:** | | | | | **14,8** |
| **Блок 5: Удовлетворенность качеством оказания услуги (0-40 баллов)** | | | | | |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **6,3** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **7,4** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10 | изучение мнения получателей услуг | **6,5** |
| В целом хорошо | 7,5 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 2,5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |
| **ИТОГО по Блоку 5:** | | | | | **27,6** |
|  | | | | | |
| **ИТОГО по оценке качества оказания услуг:** | | | | | **101,4** |

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания муниципальных услуг в Муниципальном казенном учреждении «Культурно-досуговый центр «Респект»« с. Большетархово (далее МКУ КДЦ «Респект») по следующим показателям[[1]](#footnote-1):

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
* время ожидания предоставления услуг;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

На основе указанных показателей бала разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг в МКУ КДЦ «Респект» с. Большетархово было опрошено 151 получателей услуг. На основе «Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» было определено количество анкет, в указанном документе представлена градация организаций культуры по трем категориям в зависимости от количества получателей услуг. МКУ КДЦ «Респект» относится к категории малых организаций культуры, так как получателей услуг в 2016 году было 11 899, поэтому количество анкет должно быть не менее 150 в год.

При изучении мнений получателей услуг использованы следующие способы получения: Интернет-канал, личный опрос, опрос по телефону, опрос по электронной почте.

Всего в опросе о качестве предоставления услуг приняли участие, как было отмечено выше, 151 получателей услуг, из них 51, были опрошены в интерактивной форме через Интернет-канал, в личном опросе приняли участие 30 респондентов, 20 респондентов опрошены по телефону и 50 через электронную почту (Приложение 2).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 балов, максимальное значение –160 баллов.

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

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации[[2]](#footnote-2) и на ее территории. В МКУ КДЦ «Респект» данный блок был оценен на **8** баллов из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о низком уровне организации в данной организации доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории.

Следует отметить, что в организации отсутствует официальный сайт, однако информация об организации в сети «Интернет» представлена, посредством социальных сетей, но информация, которая представлена в социальных сетях касается только проводимых мероприятий, а необходимая информации в соответствие с требованиями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг отсутствует. Поэтому оценка проводилась только по представленной информации на территории самой организации получателями услуг и была оценена положительно на **8** баллов из **10** возможных. **83 %** опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МКУ КДЦ «Респект», размещенной на территории организации, и **17 %** указали на наличие незначительных недостатков.

Респондентам был задан вопрос: «Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации «:

Такой результат свидетельствует о том, что работа проведенная сотрудниками организации в этом направлении нацелена на размещение информации в самой организации и социальных сетях, что не дает возможность получателям услуг в полном и необходимом объеме получать актуальную информацию об организации и ее деятельности. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МКУ КДЦ «Респект» в плане доступности и актуальности получения информации работают не достаточно эффективно.

**Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения**

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

В МКУ КДЦ «Респект» данный блок был оценен на **36,3** балла из **50** максимальных баллов. Показатель 2.1 Комфортность условий пребывания в организации культуры был оценен респондентами на **7,7** баллов из **10** возможных, т.е. выше среднего уровня. Количество респондентов отмечающих, что условия в целом хорошие, **61 %**. Самую высокую оценку по уровню комфортности поставили **24 %**, а удовлетворительно – **13 %.** Отрицательную оценкупоставили **2 %.** Респондентам был задан вопрос: «Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?»:

Достаточно высокая оценка была дана респондентами за показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения **7,9** баллов из **10** возможных. **89 %** респондентов, отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. **9 %** указали на незначительные недостатки в получении дополнительных услуг, **2 %** дали отрицательную оценку деятельности организации в этом направлении. Респондентам был задан вопрос: «Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры «:

Критерий 2.3 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценен респондентами на **6,6** баллов из максимальных **10** баллов. Оценку удовлетворительно, незначительные недостатки поставили – **52 %** респондентов, в целом хорошо поставили **15 %**, и только **28 %** поставили отличную оценку. Отрицательную оценку поставили **5 %**. Респондентам был задан вопрос: «Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждение культуры»:

Критерий 2.4 Удобство графика работы организации культуры оценен на **7,8** баллов из **10** возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг (**90 %**) удовлетворены графиком работы в МКУ КДЦ «Респект». Респондентам был задан вопрос: «Удобен ли для Вас график работы организации культуры?»:

Критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценен получателями услуг на **6,2** баллов из максимальных **10**.

Мнение респондентов об обеспеченности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски разделилось: **49 %** респондентов считают, что такая возможность представлена, а **51 %** отрицают этот факт.

На вопрос об оснащенности 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.), был получен однозначный ответ: нет – **69 %**!

Однако, респонденты практически единодушно (**73 %**) отметили, что в МКУ КДЦ «Респект» нет возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также нет сопровождающего персонала для указанной категории граждан.

Компетентность персонала МКУ КДЦ «Респект» в работе с посетителями-инвалидами оценена получателями услуг высоко, **78 %** отметили, что персонал знает как работать и имеют навыки работы с посетителями инвалидами.

Вопрос о возможности получения информации и беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам оценен респондентами однозначно – **75 %** отметили отсутствие такой возможности!.

Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, однако ряд недостатков не дает оценить данный показатель выше. Такими недочетами являются:

во-первых, 52 % указали на отсутствие удобства при использовании электронных сервисов в организации;

во-вторых, есть проблемы в доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья: отсутствие специальных устройств для доступа посетителей инвалидов оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.; отсутствие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

**Блок 3 . Время ожидания предоставления услуг**

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в МКУ КДЦ «Респект». Оценка данного показателя 1**4,8** балла из **20** максимальных баллов. Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы организации. **68 %** респондентов отметили, что режим работы в целом хороший, оценку отлично поставили **16 %**, на незначительные недостатки и нарушения соблюдения режима работы организации указали **16 %**, соответственно данный показатель был оценен на **7,4** балла. Респондентам был задан вопрос: «Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?»:

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставление услуги организацией оценено респондентами на **7,4** баллов из **10** максимальных. Следует отметить, что результаты данного показателя совпали с предыдущим критерием. . **68 %** респондентов отметили, что режим работы в целом хороший, оценку отлично поставили **16 %**, на незначительные недостатки и нарушения соблюдения режима работы организации указали **16 %**, соответственно данный показатель был оценен на **7,4** балла. Респондентам был задан вопрос: «Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?»:

Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МКУ КДЦ «Респект» большинство получателей услуг удовлетворяет, однако 16 % имеют претензии как к соблюдению режима работы организации, так и к соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуги.

**Блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры**

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **14,8** баллов из **20** возможных. Показатель 4.1 Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры оценен на **7,5** баллов из **10** возможных. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **85 %** потребителей услуг. Из них отлично поставили **19 %**, а хорошо, максимальное количество потребителей – **66 %**. Респондентам был задан вопрос: « Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?»:

Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на **7,3** балла из **10** максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставили **20 %** получателей услуг, хорошо – **58 %**, удовлетворительную оценку поставили всего **19 %** респондентов. Респондентам был задан вопрос: «Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?»:

Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МКУ КДЦ «Респект» оценена в целом хорошо, следует отметить, что у 15 % получателей услуг вызывает порицание доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, а у 22 % компетентность персонала, что указывает на необходимость повышения эффективности работы в данном направлении.

**Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **27,6** балла из возможных **40** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное и хорошее оценили **81 %** получателей услуг, **19 %**– поставили оценку удовлетворительно. Критерий 5.1 оценен на **7,4** балла из **10** возможных. Респондентам был задан вопрос: «Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете»:

Критерий 5.2 Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры оценен на **6,3** баллов из **10** возможных. Половина опрошенных отметили, что оценивают уровень материально-технического обеспечения « удовлетворительно « (**61 %**), оценку в целом хорошо поставили **20 %,** отлично– **17 %,** отрицательную оценку дали **2 %**. Респондентам был задан вопрос: «Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете»:

Критерий 5.3 Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», оценен на **7,4** баллов из **10** возможных. Следует отметить, что для данной организации это высокий балл, так как у организации нет официального сайта, и основным источником информации о деятельности организации являются социальные сети, поэтому респонденты оценили данный критерий по указанным источникам. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»?»:

А вот качество и содержание полиграфических материалов оценено на **6,5** баллов из **10** максимальных. **58 %** респондентов оценили качество и содержание полиграфических материалов как удовлетворительное, **25 %** поставили оценку отлично, в целом хорошо – **15 %** и всего **2 %** поставили отрицательную оценку по данному критерию. Респондентам был задан вопрос: «Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры»:

Таким образом, данный блок оценен выше среднего уровня, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями достаточно высоко, однако следует обратить внимание на повышение уровня материально-технического обеспечения, качества и содержание полиграфических материалов, и возможность получения полной информации о деятельности организации из официального источника, а не только из социальных сетей. Анализ данного блока показал, что необходимо усилить дальнейшую работу по повышению удовлетворенности качеством оказания услуги в МКУ КДЦ «Респект».

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в МКУ КДЦ «Респект» выяснились характеристики качества услуги, а именно: степень удовлетворенности, выявлены недостатки, которые в некоторой степени не устраивают потребителей услуги, оценивалась работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги. В целом проведенная оценка всех показателей в МКУ КДЦ «Респект» соответствует **101,4** баллам из **160** возможных, т.е. оценка выше среднего показателя, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемой организации культуры. Самую высокую оценку получатели услуг поставили за блок 3 Время ожидания предоставления услуг и за блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, а самая низкая оценка была поставлена за блок 1 Открытость и доступность информации об организации культуры, данная оценка свидетельствует о том, что уровень работы персонала практически по всем показателям получил высокую оценку, а вот критерии связанные с техническими и материально-техническими возможностями вызывает нарекания со стороны получателей услуг. Для исправления выявленных недочетов необходимо:

создать официальный сайт организации в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277[[3]](#footnote-3);

повысить уровень удобства при использовании электронных сервисов в организации

обеспечить достаточный уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по блоку 3 время ожидания предоставления услуги, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по блоку 4доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков в материально-техническом обеспечении организации, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;

провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по качеству и содержанию полиграфических материалов, с точки зрения получателей услуг, и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков.

**Приложение 1**

**Уважаемый респондент!**

**Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальной услуги в МКУ «КДЦ «Респект» с. Большетархово»**

**Ваше участие является очень ценным и важным для нас!**

**Заранее благодарим Вас за участие в опросе!**

**1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5.Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

**6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?**

1. Да
2. Нет

**6.2. Оснащена ли организация 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.)?**

1. Да
2. Нет

**6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?**

1. Да
2. Нет

**6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?**

1. Да
2. Нет

**6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?**

1. Да
2. Нет

7. **Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно,
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим за участие в анкетировании!**

**Приложение 2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы для проведения независимой оценки качества оказания услуг** | **Варианты значений** | **Количество ответивших** | **Общее количество  ответивших** | **Сумма баллов  по каждому вопросу** | **Общая сумма  баллов** | **Средняя оценка** |
|  | | | | | | |
| **1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 61 | 151 | 610 | 1213 | **8,0** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 65 | 487,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 22 | 110 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0 |
| **2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 36 | 151 | 360 | 1158 | **7,7** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 92 | 690 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 21 | 105 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0 |
| **3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 45 | 151 | 450 | 1188 | **7,9** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 89 | 667,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 13 | 65 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 0 |
| **4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 43 | 151 | 430 | 997,5 | **6,6** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 21 | 157,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 79 | 395 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 6 | 15 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 0 |
| **5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично, очень удобно | 10 | 41 | 151 | 410 | 1185 | **7,8** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 95 | 712,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 12 | 60 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Совершенно не удобно | 0 | 2 | 0 |
| **6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?** | | | | | | |
| 1. Да | 2 | 74 | 151 | 148 | 934 | **6,2** |
| 2. Нет | 0 | 77 | 0 |
| **6.2. Оснащена ли организация 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.)?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 47 | 94 |
| 2. Нет | 0 | 104 | 0 |
| **6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 110 | 220 |
| 2. Нет | 0 | 41 | 0 |
| **6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 118 | 236 |
| 2. Нет | 0 | 33 | 0 |
| **6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?** |  |  |  |
| 1. Да | 2 | 118 | 236 |
| 2. Нет | 0 | 33 | 0 |
| **7. Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 24 | 151 | 240 | 1123 | **7,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 103 | 772,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 21 | 105 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 2 | 5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 1 | 0 |
| **8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 24 | 151 | 240 | 1120 | **7,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 103 | 772,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5 | 21 | 105 |
| 4. Плохо, много нарушений | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | 2 | 0 |
| **9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 29 | 151 | 290 | 1140 | **7,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 99 | 742,5 |
| 3. Удовлетворительно, | 5 | 21 | 105 |
| 4. Плохо | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 1 | 0 |
| **10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 30 | 151 | 300 | 1105 | **7,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 87 | 652,5 |
| 3. Удовлетворительно | 5 | 29 | 145 |
| 4. Плохо | 2,5 | 3 | 7,5 |
| 5. Неудовлетворительно | 0 | 2 | 0 |
| **11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 26 | 151 | 260 | 1115 | **7,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 97 | 727,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 25 | 125 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 0 |
| **12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:** | | | | | | |
| 1. Отлично все устраивает | 10 | 25 | 151 | 250 | 952,5 | **6,3** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 32 | 240 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 92 | 460 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 1 | 2,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 1 | 0 |
| **13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 29 | 151 | 290 | 1113 | **7,4** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 92 | 690 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 25 | 125 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 3 | 7,5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 0 |
| **14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры** | | | | | | |
| 1. Отлично, все устраивает | 10 | 37 | 151 | 370 | 982,5 | **6,5** |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 23 | 172,5 |
| 3. Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 87 | 435 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 2 | 5 |
| 5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 2 | 0 |

1. Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 22 .11 2016 . № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-1)
2. Приказ 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» [↑](#footnote-ref-2)
3. Приказ 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» [↑](#footnote-ref-3)