

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА,
НАПРАВЛЕННОЙ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ НАСЕЛЕНИЯ
КАЧЕСТВОМ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
ЛЕСОСИБИРСКА В 2017 ГОДУ**

город Лесосибирск

30.05.2017

1.1 Общая характеристика независимой оценки качества работы учреждений, оказывающих услуги в культуры на территории города Лесосибирска.

В рамках независимой системы оценки исследовалось качество работы учреждений, оказывающих услуги в области культуры – **Домов культуры, музеев, театра**, а именно: информационная открытость и доступность, в т.ч. качество информирования через интернет – сайты; комфортность и доступность условий получения услуг; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников; удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Независимая оценка качества работы была проведена в **8 учреждениях культуры** в соответствии

- с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества услуг организациями культуры, утверждёнными приказом Минкультуры России от 07.03.2017 № 261;

- приказом 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»;

- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

По результатам оценки каждого блока критериев составлены рейтинги, а также выделены общие и единичные проблемы учреждений.

1.2.Цели и задачи независимой оценки качества работы учреждений культуры г. Лесосибирска

Целями апробации независимой системы оценки качества работы учреждений культуры являются:

- 1) внедрение инструментария и процедур независимой оценки качества работы учреждений культуры;

- 2) улучшение информированности потребителей о качестве работы учреждений, оказывающих услуги в области культуры;

- 3) установление диалога между учреждениями культуры города, оказывающими услуги в области культуры и гражданами – потребителями услуг;

- 4) повышение качества предоставления услуг в области культуры населению города Лесосибирска.

Проведение независимой оценки включает в себя решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в области культуры;

- 2) сбор сведений от потребителей услуг о практике получения услуг, предоставляемых учреждениями культуры города Лесосибирска;

- 3) выявление соответствия предоставления информации на официальном сайте учреждения критериям полноты, актуальности, удобства для потребителей услуг;

- 4) оценка полученных данных, построение рейтингов;

- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры города Лесосибирска.

1.3. Объекты независимой оценки качества работы

Независимая оценка проводилась в отношении следующих учреждений культуры города Лесосибирска

1. МБУК «Городской Дом культуры «Магистраль»: 662549, город Лесосибирск, ул. Пионерская, 8, директор Иващенко Олег Михайлович
2. МБУК «Маклаковский Дом культуры»: 662546, город Лесосибирск, ул. Горького, 30, директор Ярмухаметова Роза Рашидовна
3. МБУК «Новоенисейский Дом культуры»: 662546, город Лесосибирск, ул. 40 лет Октября, 14, директор Емельянова Елена Владимировна
4. МБУК «Стрелковский Дом культуры», 662556, город Лесосибирск, пос. Стрелка, ул. Береговая, 6а, директор Усольцева Любовь Владимировна
5. МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»: 662547, город Лесосибирск, 9 микрорайон, 10а, директор Максимов Сергей Владимирович
6. МБУК «Городской выставочный зал»: 662543, город Лесосибирск, ул. Привокзальная, 9, директор Мокрогузова Татьяна Викторовна
7. МБУК «Городской драматический театр «Поиск»: 662543, город Лесосибирск, ул. Победы, 6а, художественный руководитель Ермолаев Олег Васильевич
8. МБУК «Централизованная библиотечная система»: 662543, город Лесосибирск, ул. Белинского, 11, директор Балбекова Ирина Николаевна

1.4. Критерии независимой системы оценки учреждений культуры города Лесосибирска

Независимая система оценки работы учреждения по организации взаимодействия с гражданами в местах предоставления услуг в области культуры проводилась по пяти основным блокам критериев. Оценивались:

- 1) открытость и доступность информации об учреждении (очные и заочные способы);
- 2) комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений;
- 4) время ожидания предоставления услуги;
- 5) удовлетворенность потребителей качеством предоставления услуг.

Исследование данных групп критериев дает достаточное основание для оценки практики предоставления услуг в области культуры (**библиотечное дело**), позволяет выявить особенности организации предоставления данных услуг, сделать выводы об удовлетворенности населения города Лесосибирска предоставляемыми услугами.

1.5. Инструментарий исследования

Данные о практике предоставления услуг учреждениями культуры города Лесосибирска получились с помощью следующих методов исследования.

1. **Натуральные наблюдения** – описательный исследовательский метод, направленный на регистрацию особенностей существующей ситуации в объекте исследования по заранее заданным параметрам. Натуральные наблюдения проводятся при посещении исследователем конкретного учреждения, оказывающего услугу. Использование данного метода помогает выявить соответствие реальной ситуации, существующей в учреждении, разработанным критериям.

2. **Анкетирование** - качественный метод исследования для определения основных значимых показателей опыта получателя услуги, его мотивов, убеждений, чувств и отношения к изучаемой теме.

2. Результат независимой оценки качества работы учреждений культуры города Лесосибирска – натуральные наблюдения/анкетирование:

Наименование учреждения	Наименование критерия					Баллы по двум видам обследования	Итоговая сумма	Рейтинг учреждений культуры города Лесосибирска
	1 критерий	2 критерий	3 критерий	4 критерий	5 критерий			
	Открытость и доступность информации об учреждении (0 – 30 баллов)	Комфортность условий пребывания в учреждении (0– 50 баллов)	Время ожидания предоставляемых услуг (0- 20 баллов)	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (0-20 баллов)	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
	Натуральные наблюдения/анкетирование							
МБУК ГДТ «Поиск»	21	34	20	19	32	126/128,66	127,33	I
МБУК «Новоенисейский ДК»	19	37	20	20	32	137/117,5	127,25	II
МБУК «Лесосибирский краеведческий музей»	22	34	20	18	32	126/128,38	127,19	III
МБУК «ЦБС»	26,75	37,73	19,2	19,96	31,12	134,77/119,4	127,08	IV
МБУК «ГДК «Магистраль»	24	39	20	19	32	134/106,98	120,49	V
МБУК «Городской выставочный зал»	20	42	20	18	35	135/102,1	118,55	VI
МБУК «Маклаковский ДК»	20	35	20	20	33	128/107,6	117,8	VII
МБУК «Стрелковский ДК»	9	28	18	18	34	107/89,16	98,08	VIII

Состав рабочей группы:

1. Кузьмин Валентин Павлович – председатель Городского Совета ветеранов
2. Меркулова Виктория Ивановна – сотрудник Лесосибирского филиала Красноярского строительного техникума
3. Гвоздева Любовь Анатольевна – безработная
4. Подовалова Ангелина Андреевна – пенсионерка
5. Смитюх Владимир Николаевич – председатель Общественного объединения «Наш город»
6. Коржаева Марина Петровна – методист частного профессионального образовательного учреждения «Лесосибирский колледж «Знание»
7. Чистов Роман Сергеевич - к.ф.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-политических дисциплин филиала Сибирского государственного аэрокосмического университета.

МБУК «ЦБС»

№ п/п	Показатель	Оценка
1. Открытость и доступность информации об учреждении (0-30 баллов)		
1.1	Наличие общей информации об учреждении на официальном сайте учреждения в сети «Интернет»	9 баллов
1.2	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации	10 баллов

1.3	Наличие информации о деятельности организации на официальном сайте в сети «Интернет»	7,75 баллов
Итог, показатель №1 (набранные баллы в результате наблюдения)		26,75 балла
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)		
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении	8 баллов
2.2	Безопасность пребывания в учреждении	7,73 балла
2.3	Доступность предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями по здоровью	4 балла
2.4	Удобство графика работы учреждения и возможность получения услуги в режиме он-лайн	8 баллов
2.5	Наличие дополнительных платных услуг, предоставляемых учреждением	10 баллов
Итог, показатель № 2 (набранные баллы в результате наблюдения)		37,73 балла
3. Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)		
3.1	Соблюдение режима работы учреждения; отсутствие жалоб на нарушения режима работы учреждения	19,2 балла
Итог, показатель № 3 (набранные баллы в результате наблюдения)		19,2 балла
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (0-20 баллов)		
4.1	Доброжелательность, вежливость руководителей, специалистов и сотрудников учреждения	10 баллов
4.2	Компетентность, профессионализм руководителей, специалистов учреждения	9,96 баллов
Итог, показатель № 4 (набранные баллы в результате наблюдения)		19,96 баллов
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)		
5.1	Удовлетворенность материально - техническим состоянием учреждения	5,52 баллов
5.2	Удовлетворенность качеством проведения мероприятий, различных форм просвещения в области культуры	9,3 балла
5.3	Удовлетворенность полиграфическими изданиями, находящимися в фондах учреждения	7,9 баллов
5.4	Удовлетворенность комплексом мер по предоставлению услуг в целом	8,4 баллов
Итог, показатель № 5 (набранные баллы в результате наблюдения)		31,12 балла
Сумма набранных баллов		134,77 балла

Результаты проведенного анкетирования, количество респондентов - 657

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги											Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σm _{ijp})/p)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории	Отлично, все устраивает	10											4710	5977,5	657	9,1
		В целом хорошо	7,5											1267,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp})/p	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	организации	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10											4760	5772,5	657	8,78
		В целом хорошо	7,5											967,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10											5130	6022,5	657	9,16
		В целом хорошо	7,5											892,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10											3580	5320	642	8,3
		В целом хорошо	7,5											1740			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10											5070	5955	657	9,0
		В целом хорошо	7,5											885			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5														
		Плохо, много недостатков	2,5														
		Совершенно не удобно	0														
j6	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	да	2										530	1106	553	2,0
		нет	0														

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16
		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.)	да 2											90		
			нет 0													
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да 2											136		
			нет 0													
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да 2											286		
			нет 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)	да 2											64		
			нет 0													
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10											6050	6312,5	640
		В целом хорошо	7,5											262,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5											0		
		Плохо, много нарушений	2,5											0		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0											0		
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией	Отлично, все устраивает	10											5500	6272,5	655
		В целом хорошо	7,5											772,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5											0		
		Плохо, много	2,5											0		

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу (Σ m _{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу (Σ m _{ijp})/p	
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17=15/16	
	культуры	нарушений															
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0											0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10											6310	6542,5	657	9,95
		В целом хорошо	7,5											232,5			
		Удовлетворительно	5											0			
		Плохо	2,5											0			
		Неудовлетворительно	0											0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10											6310	6542,5	657	9,95
		В целом хорошо	7,5											232,5			
		Удовлетворительно	5											0			
		Плохо	2,5											0			
		Неудовлетворительно	0											0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10											5310	6172,5	657	9,4
		В целом хорошо	7,5											862,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10											3100	4810	643	7,48
		В целом хорошо	7,5											1710			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10											4710	5977,5	657	9,0
		В целом хорошо	7,5											1267,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			
		Плохо, много недостатков	2,5											0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0											0			
j14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации	Отлично, все устраивает	10											3380	5157,5	657	7,85
		В целом хорошо	7,5											1777,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5											0			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги											Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		16	17=15/16
	культуры	Плохо, много недостатков	2,5	+										0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0										0				
ИТОГО																	119,4

Сумма баллов по двум видам обследования: $134,77+119,4=254,17:2=127,08$ балла

Выводы:

Критерий № 1 «Открытость и доступность информации об учреждении»

Информация об организации деятельности библиотек доступна для жителей города, но не всегда бывает оперативной

Критерий № 2 «Комфортность условий пребывания в учреждении»

Уровень комфортности в основном удовлетворяет посетителей в центральной городской библиотеке, центральной детской библиотеке, библиотеке №10: обустроены места для ожидания, гардероб, туалетные комнаты, в помещениях библиотек чисто, тепло, уютно. Вместе с тем, уровень комфортности в библиотеках № 5 (ниже 50%), 3,6,7,9 (до 71 %) не удовлетворяет в полной мере, отмечается необходимость проведения косметического ремонта внутри помещений в библиотеках № 3,6,7, ремонта крыльца в библиотеке № 9, замены мебели (стулья, столы), замена оконных блоков с целью обеспечения температурного режима в библиотеках № 3,6,7; слабая освещенность помещений в библиотеках № 6; не в полной мере реализуются права людей с ограничениями по здоровью (отсутствие пандусов в библиотеке № 3,5,6,9,10), отсутствуют сенсорные уголки (для детей) и книги для слабовидящих (имеются только в центральной детской библиотеке); недостаток площадей в библиотеке № 5. Безопасностью пребывания частично удовлетворены в библиотеках № 3,5,6,7,10 в связи с отсутствием в указанных библиотеках системы видеонаблюдения. Транспортная доступность удовлетворяет посетителей, здания библиотек расположены в доступных местах, близко к остановкам общественного транспорта, при этом отмечено отсутствие транспортных стоянок для посетителей (библиотеки № 3,6,10).

Критерий № 3 «Время ожидания предоставляемых услуг»

Достигнут почти 100% показатель, нарекания носят единичный характер. Читателями приветствуется возможность посещения библиотек города в выходные дни, удобный график работы учреждений.

Критерий № 4 «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения»

Удовлетворённость посетителей уровнем приёма со стороны сотрудников составил почти 100%, что говорит о высоком уровне доброжелательности и вежливости, а также компетентности работников библиотек города.

Критерий № 5 «Удовлетворённость качеством оказания услуг»

Низкие результаты показаны в библиотеках № 7,5 (30-52%), причина в слабой материально-технической базе. В целом посетителям библиотек удобен поиск необходимых изданий, существует понятная навигация по фонду, при этом части читателей хочется иметь доступ к самостоятельной электронной записи книг в формуляры. Посетители библиотеки не всегда удовлетворены удобством использования электронными сервисами, скоростью выходы в интернет-пространство по причине слабых возможностей имеющихся в библиотеках компьютеров. Не всегда читателей устраивает ассортимент литературы, новая литература поступает с большим запозданием, требуется

пополнение фондов технической литературой. В целом удовлетворённость качеством оказания услуг составляет 77,8 %.

Председатель Совета	_____	<u>Вирц Р.С.</u>
Секретарь Совета	_____	<u>Ермолаева Н.А.</u>