**Приложение 1**

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система»**

**Администрации муниципального образования**

**«Кардымовский район» Смоленской области в 2016 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 « Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 17.03.2016 года №00126 «О создании Общественного Совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, оказывающих услуги в сфере культуры».

**Цель исследования** – провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в учреждении культуры;

- с помощью анкетирования выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

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

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения культуры.

**Объект исследования -** посетители (пользователи услугами) учреждения культуры.

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

17 марта 2016 года состоялось заседание Общественного совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области. Общественный совет определил в 2016 году провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области. На заседании совета также был утвержден порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры, составлен график проведения анкетирования, а так же объекты исследования.

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области (11 филиалов)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области | **Дата анкетирования** |
| 1 | 1.Районный Дом культуры  2.Каменский сельский Дом культуры  3.Шестаковский сельский Дом культуры  4.Соловьевский сельский Дом культуры  5.Тюшинский сельский Дом культуры  6.Мольковский сельский Дом культуры | III квартал  2016 года |
| 2 | 7.Варваровщинский сельский клуб  8.Шокинский сельский клуб  9.Лопинский сельский клуб  10.Рыжковский сельский клуб  11.Спортивно-досуговый комплекс | IV квартал  2016 года |

**Результат исследования:**

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры;

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;

- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителя учреждения.

Для проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры Общественным советом были определены соответствующие показатели, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на три группы:

I группа - показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры;

II группа - показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

III группа - показатели, характеризующие культуру обслуживания.

Мониторинг проводился в отношении деятельности 11 филиаловучреждения культуры.

**Анализ полученных результатов опроса получателей услуг**

Всего в опросе приняли участие 110 жителей Кардымовского района.Демографические характеристики опрошенных граждан были отражены в анкетировании показателями возраста и социального положения, по частоте посещения культурно-досуговых учреждений.

Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне от 14 до 19 лет (25,2%), респонденты в возрасте 20-29 лет составили 23,8% , 30-39 лет - 21,4%, 40-49 лет –(10,1%) 50 - 59 лет – 12,6%, мнение опрошенных 60 лет и старше составляет 6,9% в общей картине.

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры выявил, что 69,2% опрошенных граждан в полной мере удовлетворены качеством, 7,9 % частично удовлетворены качеством, 22,9 % - не довольны качеством.

**Результаты опроса по оценке качества услуг по группам показателей**

**-** открытость и доступность информации об учреждении культуры;

Большинство опрошенных граждан полностью удовлетворены доступностью предоставленных социальных услуг, информированностью о новых мероприятиях. Работают клубы и объединения. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, отчетные показательные концерты и тематические программы.

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

Опрошенная группа людей низко оценивает работу в этом направлении. Состояние близлежащих территорий, внешний вид зданий и его внутреннее содержание, температурный режим в помещениях оставляет желать лучшего. Во многих зданиях не предусмотрены туалетные комнаты.

- культуру обслуживания;

Районный Дом культуры и сельские учреждения культуры имеют у населения Кардымовского района положительный имидж. Но нехватка кадров и немолодой возраст сотрудников учреждений культуры влияет на качество предоставляемых услуг.

Подводя итоги анкетирования населения, обслуживаемого учреждениями культуры, отмечаем, что:

1. Все опрошенные оценивают деятельность учреждений высоким баллом. Но вместе с тем, учреждениям необходимо обратить внимание на разнообразие культурно-досуговых программ, дополняя участием самих посетителей кружков и объединений.
2. Невысокие показатели комфортности предоставления услуг указывают на причину в слабой материально – технической базе: старая мебель, отсутствуя приспособлений, технической звукозаписывающей аппаратуру, культурного инвентаря, недостатком финансировании культурно – массовых мероприятий. В сельских Домах культуры и клубах говорить рано требуется ремонт и серьезные финансовые вложения для модернизации.
3. Культура обслуживания сотрудников получила высокую оценку. Многие специалисты квалифицированные, с большим опытом работы, соблюдают профессиональную этику. Но хотелось бы видеть в клубных учреждениях молодые квалифицированные кадры.

**Балловая таблица оценки показателей**

**для учреждений культуры**

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**МБУК «Централизованная клубная система»**

Показатели,

характеризующие формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

услуг учреждениями культуры (таблица 1)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № |  | 1 | | 2 | | 3 | | | 4 | | | | 5 | | | | 6 | | | 7 | | | 8 | | 9 | 10 | | | 11 | | | |
| 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.5. | Информирование о новых мероприятиях  **от 0 до 7 баллов** | 7 | | 5 | | 5 | | | 5 | | | | 5 | | | | 4 | | | 4 | | | 4 | | 4 | 4 | | | | 4 | | |
| **2. Комфортность условий предоставление услуг и доступность их получения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота помещений и так далее)  **от 0 до 5 баллов** | 5 | 3 | | | 3 | | | | 3 | | | 3 | | | | 3 | | | 3 | | | 3 | | 3 | 3 | | 2 | | | | |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность учреждений культуры  **от 0 до 5 баллов** | 5 | 4 | | | 4 | | | | 4 | | | 4 | | | | 4 | | | 4 | | | 4 | | 4 | 4 | | 4 | | | | |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми учреждением посетителям  **от 0 до 5 баллов** | 5 | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | | 1 | | | | |
| **3.Время ожидания предоставления услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3.1. | Удобство графика работы учреждения культуры  **от 0 до 7 баллов** | 7 | 6 | | 6 | | | 6 | | | | | 6 | | | | 6 | | | 5 | | | 5 | | 5 | 5 | | | | | 4 | |
| **4.Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры  **от 0 до 7 баллов** | 7 | 6 | | | | 6 | | | | | 6 | | | | 6 | | | 6 | | | 6 | 6 | 6 | | | 6 | | | | | 6 |
| **5.Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом  **от 0 до 5 баллов** | 4 | 4 | | | 4 | | | | | 3 | | | | 3 | | | 4 | | | | 4 | 3 | | 3 | | 3 | | | | 3 | |
| 5.6. | Разнообразие любительских объединений, кружков по интересам  **от 0 до 9 баллов** | 6 | 6 | | | 6 | | | | | 6 | | | | 6 | | | 6 | | | | 6 | 6 | | 6 | | 6 | | | | 5 | |
| 5.7. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий  **от 0 до 10 баллов** | 9 | | 7 | | 7 | | | | | 6 | | | 8 | | | | 8 | | | 8 | | 6 | | 6 | | 5 | | | | 5 | |
| 6. | Итого баллов (60 баллов) | 55 | | 42 | | 42 | | | | | 40 | | | 42 | | | | 42 | | | 41 | | 38 | | 38 | | 37 | | | | 34 | |

Показатели,

характеризующие формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

услуг учреждениями культуры (таблица 1а, средний балл)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Показатели | МБУК «Централизованная клубная система» средний балл |
| 1.5. | Информирование о новых мероприятиях  **от 0 до 7 баллов** | 4,6 |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, чистота помещений и так далее)  **от 0 до 5 баллов** | 3 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность учреждений культуры  **от 0 до 5 баллов** | 4 |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми учреждением посетителям  **от 0 до 5 баллов** | 1,3 |
| 3.1. | Удобство графика работы учреждения культуры  **от 0 до 7 баллов** | 5,5 |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры  **от 0 до 7 баллов** | 6,1 |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения культуры в целом  **от 0 до 5 баллов** | 3,4 |
| 5.6. | Разнообразие любительских объединений, кружков по интересам  **от 0 до 9 баллов** | 5,9 |
| 5.7. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий  **от 0 до 10 баллов** | 6,8 |
| 6. | Итого баллов (60 баллов) | 40,6 |

Уровень достоверности каналов сбора информации

(таблица 1.2)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Канал сбора данных | Доступность для населения | Стоимость одной анкеты | Уровень достоверности оценок | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Терминал в организации культуры | - | - | - | - |
| Опрос по телефону | - | - | - | - |
| Личный опрос | 5 | 1 | 5 | 11 |
| Электронная почта | - | - | - | - |
| Виджет на сайте организации |  |  |  |  |
| Интернет-канал | - | - | - | - |

Группа организаций культуры

(таблица 1.3)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Учреждения культуры | Группа организаций культуры | Параметры | Количество анкет |
| МБУК «ЦКС» | Малые формы организации культуры | Количество получателей услуг в месяц не более 2000 | 100-200 |
| Историко-краеведческий музей |
| МБУК «ЦБС» |

**Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте

[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (таблица 2)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пункт приказа  №288 | Показатель | МБУК «ЦКС» |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности организации культуры  **от 0 до 7 баллов** | 5 |

**Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

МБУК «Централизованная клубная система»

|  |  |
| --- | --- |
| МБУК «Централизованная клубная система» | Фактическое значение, балл |
| Общая информация об учреждении | 1 |
| Информация о муниципальном задании на 2016 год | 1 |
| Информация о выполнении муниципального задания за 2016 год | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на 2016 год | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за 2016 год | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества за 2016 год | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за 2016 год | 1 |
| Итого баллов | 5 |

**ВЫВОДЫ:**

Адаптация учреждений социально-культурной сферы к рыночным условиям оказалась сложной, но общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

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;

**-**  социально-психологическая неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка в коллективах молодых высококвалифицированных кадров.

**Предложения по повышению качества работы учреждений**

На основании полученных результатов в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная клубная система» Общественный Советдля улучшения деятельности учреждений культуры **рекомендует:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности условий предоставления услуг населению запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры.

Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, привлекать молодые кадры.

1. Улучшать материально-техническое оснащение культурно-досуговых учреждений путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, компьютеров.
2. Продолжать информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет.
3. Обеспечивать выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
4. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель Общественного совета М.М. Бухарметов