

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Историко-краеведческий музей»
Администрации муниципального образования
«Кардымовский район» Смоленской области в 2017 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» 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 «Историко-краеведческий музей» 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.

13 февраля 2017 года состоялось заседание Общественного совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области. Общественный совет определил в 2017 году провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Историко-краеведческий музей» 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.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

№ п/п	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	Период анкетирования
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области	I квартал II квартал 2017 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 учреждения.

На основании приказа Министерства культуры РФ от 22.11.2016 №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» для проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры Общественным

советом были утверждены новые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

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

- показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, компетентность работников учреждения;

- показатели, характеризующие удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг.

Мониторинг проводился в отношении деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

Анализ полученных результатов опроса получателей услуг

Для определения уровня удовлетворённости качеством оказания услуг были опрошены 151 респондент. Демографические характеристики опрошенных граждан были отражены в анкетировании показателями возраста и социального положения, по частоте посещения учреждения. Среди опрошенных посетителей: учащиеся составляют 41%, студенты – 16,5, пенсионеры – 21,2%, инвалиды – 9,3%, имеют иной статус – 11,9%.

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг в данном учреждении выявил, что 58.3% опрошенных граждан в полной мере удовлетворены качеством, 24.5% частично удовлетворены качеством, 17.2 % - недовольны качеством.

Результаты опроса по оценке качества услуг по группам показателей

- *открытость и доступность информации об учреждении культуры;*

Более половины опрошенных граждан удовлетворены доступностью предоставленных социальных услуг, информированностью о новых мероприятиях. Отчеты перед населением представляют собой – экскурсии, выставки, беседы, тематические циклы лекций. Работают подростковый клуб «Родина» и клуб творческой интеллигенции «Истоки».

- *комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;*

Проанализировав ответы респондентов можно сделать вывод, что наибольшее количество опрошиваемых оценивают факторы комфортности музея удовлетворительными. Небольшая часть анкетированных указала на

необходимость ремонта в экспозициях музея, специализированного музейного оборудования, а также воды и туалетной комнаты. График работы учреждения культуры является удобным для подавляющего числа пользователей, и не нуждается в корректировках.

- культуру обслуживания;

Квалификация, доброжелательность и вежливость сотрудников историко-краеведческого музея, а также уровень проведения мероприятий оцениваются высоко.

Подводя итоги анкетирования населения можно отметить, что:

1. Все опрошенные оценивают деятельность учреждения высоким баллом. Культура обслуживания сотрудников получила высокую оценку. Специалисты квалифицированные, с опытом работы, соблюдают профессиональную этику.
2. Невысокие показатели комфортности предоставления услуг указывают в основном на причину слабой материально – технической базы: учреждению необходимо провести ремонт экспозиционных залов, заменить экспозиционное оборудование. В здании отсутствует вода и туалетная комната. Требуется серьезные финансовые вложения для доступности услуг людей с ограниченными возможностями.

Балловая таблица оценки показателей учреждения культуры

Интегральное значение показателей учреждения культуры, определяемое путем анализа информации размещенной информации о муниципальном учреждении МБУК «Историко-краеведческий музей» (таблица 1)

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
		10	План по улучшению качества работы организации	0
	Итого			14

Интегральное значение показателей учреждения культуры, формируемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг (таблица 2)

№	Наименование показателей	Сумма баллов	Количество опрошенных	Средняя оценка по вопросу
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещённой на территории организации	1187.5	151	7.8
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	1332.5	151	8.8
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	1087.5	151	7.2
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных средств)	1250	151	8.2
2.4	Удобство графика работы учреждения культуры	1460	151	9.6
2.5	Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	425.5	151	2.8
3.1	Соблюдение режима работы учреждением культуры	1477.5	151	9.7
3.2	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг учреждением культуры	1482.5	151	9.8
4.1	Доброжелательность, вежливость персонала учреждения культуры	1480	151	9.8
4.2	Компетентность персонала учреждения культуры	1475	151	9.7
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры	1280	151	8.5
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры	392.5	151	2.6

5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»	1370	151	9.0
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры	1140	151	7.5
	Итого*			62.9

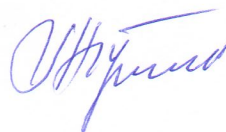
Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждении культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего.

Предложения по повышению качества работы учреждений

На основании полученных результатов в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области Общественный Совет для улучшения деятельности учреждений культуры **рекомендует:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности условий предоставления услуг населению запланировать проведение качественного ремонта в учреждении культуры.
2. Улучшать материально-техническое оснащение МБУК «Историко-краеведческий музей» путем приобретения современной экспозиционной мебели, оргтехники, компьютеров.
3. Продолжать информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет.
4. Обеспечивать выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
5. 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