



МИНИСТЕРСТВО  
КУЛЬТУРЫ  
И ВНЕШНИХ СВЯЗЕЙ  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

24.06.2017 № 283

О мерах по совершенствованию  
деятельности организаций культуры

Руководствуясь статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» в соответствии с протоколом заседания Общественного совета при министерстве культуры и внешних связей Оренбургской области от 10 апреля 2017 года

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Органам местного самоуправления, осуществляющим полномочия в сфере культуры (по списку):

1.1. Рассмотреть результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры Оренбургской области, проведенной во II квартале 2017 года и рекомендации Общественного совета при министерстве культуры и внешних связей Оренбургской области (далее – Общественный совет) об улучшении качества деятельности учреждений;

1.2. Обеспечить выполнение рекомендаций Общественного совета по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры;

1.3. Поручить руководителям муниципальных учреждений культуры разработать план мероприятий по улучшению качества деятельности (далее – план мероприятий) на основании рекомендаций Общественного совета;

1.4. Разместить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг и план мероприятий на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры Оренбургской области;

1.5. Обеспечить представление отчетов о выполнении планов мероприятий в ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области» ежеквартально не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

1.6. Содействовать созданию условий для размещения на сайтах муниципальных учреждений мнений граждан о качестве оказания услуг.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра Чахеева А.М.

Министр

Е.В. Шевченко

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА»  
КУВАНДЫКСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА.

2017

## **Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная клубная система» Кувандыкском городском округе.

Цели и задачи проведения независимой оценки.

**Цели реализации независимой оценки качества работы:**

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

### **Объекты независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества услуг, оказываемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная клубная система» Кувандыкского городского округа.

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования:** апрель-июнь 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по двум основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

### **Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **68** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;
- **контент-анализ** информации на сайте учреждения.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

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

Исследование интернет-сайта осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Результаты, полученные учреждениями по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице № 1

Максимальное количество баллов по всем блокам – **30 баллов.**

Таблица № 1

| № в при казе            | Наименование показателя  | Наименование информационного объекта (требования)   | Max, балл | «ЦКС»    |
|-------------------------|--|---|-----------|----------|
| 1.1                     | Наличие <b>общей информации об организации культуры</b> на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)       | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры   | 1         | 1        |
|                         |  | Почтовый адрес  | 1         | 0        |
|                         |  | Схема проезда   | 1         | 0        |
|                         |  | Адрес электронной почты   | 1         | 0        |
|                         |  | Сведения об учредителе  | 1         | 0        |
|                         |  | учредительные документы   | 1         | 1        |
|                         |  | структура организации культуры, режим   | 1         | 0        |
|                         |  | график работы   | 1         | 0        |
|                         |  | контактные телефоны   | 1         | 0        |
|                         |  | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1         | 0        |
| <b>Итого по п. 1.1.</b> |  |   |           | <b>2</b> |
| 1.2                     | Наличие <b>информации о деятельности организации культуры</b> на официальном сайте (от 0 до 10 баллов) | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 2         | 0        |
|                         |  | информация о планируемых мероприятиях   | 1         | 0        |
|                         |  | Перечень оказываемых платных услуг  | 1         | 0        |
|                         |  | Стоимость оказываемых услуг   | 1         | 0        |
|                         |  | Отчет о результатах деятельности учреждения   | 1         | 0        |
|                         |  | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания   | 1         | 0        |

| № в при казе                 | Наименование показателя  | Наименование информационного объекта (требования)  | Мах, балл | «ЦКС» |
|------------------------------|--|--|-----------|-------|
|                              |  | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы              | 1         | 0     |
|                              |  | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг                                  | 1         | 0     |
|                              |  | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1         | 0     |
| Итого по п. 1.2.             |  |  |           | 0     |
| 1.3                          | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 10        | 9,1   |
| Итого по критерию открытости |  |  |           | 11,1  |

### Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

- почтовый адрес
- адрес электронной почты;
- сведения об учредителе;
- структура организации культуры, режим;
- график работы;
- контактные телефоны;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)

Что касается информации о деятельности организации культуры, то в этой части на сайте учреждения отсутствуют:

- перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
- информация о планируемых мероприятиях;
- перечень оказываемых платных услуг;
- стоимость оказываемых услуг;
- отчет о результатах деятельности учреждения;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной системы;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;

-копия нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления.

## 2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры

2.1. Оценки, полученные муниципальным учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 130)

| № в при казе                | Наименование критерия   | Наименование показателя  | Мах, балл | «ЦКС»       |
|-----------------------------|---|--|-----------|-------------|
| 2                           | <b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>           | Комфортность условий пребывания в организации культуры   | 10        | 9,1         |
|                             |   | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения  | 10        | 8,7         |
|                             |   | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры  | 10        | 8,5         |
|                             |   | Удобство графика работы организации культуры   | 10        | 9,4         |
|                             |   | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья   | 10        | 7,7         |
| Итого по 2 критерию, баллов |   |  |           | <b>43,4</b> |
| 3                           | <b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>   | Соблюдение режима работы организацией культуры   | 10        | 9,5         |
|                             |   | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры  | 10        | 9,6         |
| Итого по 3 критерию, баллов |   |  |           | <b>19,1</b> |
| 4                           | <b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b> | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры   | 10        | 9,7         |
|                             |   | Компетентность персонала организации культуры  | 10        | 9,7         |
| Итого по 4 критерию, баллов |   |  |           | <b>19,4</b> |
| 5                           | <b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>                                     | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры   | 10        | 9,2         |
|                             |   | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры  | 10        | 8,5         |
|                             |   | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 10        | 9,0         |

| № в при казе  | Наименование критерия | Наименование показателя   | Мах, балл | «ЦКС» |
|---|-----------------------|---|-----------|-------|
|   |                       | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10        | 8,9   |
| Итого по 5 критерию, баллов                             |                       |   |           | 35,6  |
| Итого по всем критериям уровня, баллов (мак балл - 130) |                       |   |           | 117,5 |

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 68 респондентов – посетителей муниципального учреждения.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг (диапазон положительных ответов от 87 до 96%).

**Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:**

- требуется улучшение материально-технической базы;
- расширение перечня мероприятий (приглашение артистов из других городов, больше услуг для жителей (+30));
- ремонт в городских и сельских клубах (ДК п.Урал и п. Краснознаменка);
- пошив и приобретение костюмов;
- открытие кинотеатра.

**Имеются положительные аспекты:**

- сотрудники компетентны, вежливы, доброжелательны и оказывают помощь при личном обращении. Специалисты работают с душой и энтузиазмом;
- коллективу ДК «Криолит» пожелания успехов и высокого качества предоставления услуг.

**Итоговые оценки, полученные учреждением:  $11,1+117,5=128,6$  баллов.**



