

Отчет о проведении

независимой оценки качества оказания услуг в 2023 году учреждениями культуры

Независимая оценка качества оказания услуг в 2023 году осуществлялась на основе Методических рекомендаций и показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цели и задачи проведения независимой оценки

Цели: реализация независимой оценки качества оказания услуг в учреждениях культуры;

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг;
- 2) установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

- 1) выявление и анализ практики учреждениями предоставления социальных услуг организациями культуры;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
выявление соответствия представления информации о работе организаций улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг в учреждениях культуры;
- 3) на официальном сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) обобщение и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы в учреждениях культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы в учреждениях культуры.

В 2023, году был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры.

Данная работы проводилась в отношении 6 учреждения культуры:

1. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".
2. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"
3. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".
4. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".
5. Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".
6. Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".

Оценка отражения деятельности культурно-досуговых организаций проводилась сотрудниками МБУ «ТИЦ», респондентами анкетного опроса.

Критерии независимой оценки качества деятельности учреждения культуры.

- I. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры**
II. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
III. Время ожидания предоставления услуг
IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения
V. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос специалистов и получателей услуг учреждений культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

- **контент-анализ** информации на сайтах учреждений культуры;
- **анкетный опрос.**

Максимальное количество баллов по всем блокам для учреждений культуры – 89,28 балла, что составляет 100%.

Количественный рейтинг 6 учреждений культуры по 16 показателям оценки качества дал следующие значения:

Итоговая таблица по критериям

1. Открытость и доступность информации об организации

По критерию открытости и доступности информации

№ п/п	Наименование учреждения	1. Открытость и доступность информации об организации			Крит1
		1.1. П.инф	1.2. П.дист	1.3. П.открУ	
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".	15	18	39,6	72,6
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александровское" "Культурный центр "Альтаир"	12	9	17,2	38,2
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	15	9	40	64
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	18	9	39,2	66,2

5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	27	30	36,8	98,3
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	15	0	20	35

По критерию открытость и доступность информации оценка лучший результат показали МКУК "ТМЦКиД" и наименьший МКУК МО "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус" 98,3 и 35 балла соответственно.

2. Комфортность условий оказания услуг

По критерию Комфортность условий оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	2. Комфортность условий осуществления образовательной деятельности			Крит2
		2.1. П.комф	2.2. П.своевр.	2.3. У.комф	
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".	10	0	50	60
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"	10	0	43	53
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	10	0	48,5	58,5
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	10	0	50	60
5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	20	0	46	66
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	10	0	33,5	43,5

По критерию Комфортность условий оказания услуг лучший результат показали МКУК "ТМЦКиД" и наименьший МКУК МО "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус" 66 и 43,5 балла соответственно.

3. Доступность для инвалидов

По критерию доступности для инвалидов лучший результат показали МКУК "ТМЦКиД" и наименьший МКУК МО "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир" 44 и 0 балла соответственно.

Следует отметить, что оценки как по данному критерию в целом, так и по отдельным показателям, наиболее далеки от максимально возможного значения в 100 баллов.

№ п/п	Наименование учреждения	3. Доступность услуг для инвалидов			Крит5
		3.1. П.орг.Д	3.2. П.усл.Д	3.3. П.дост.У	
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".	6	8	0	14
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"	0	0	0	0
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	6	8	0	14
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	6	0	0	6
5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	6	8	30	44
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	6	0	0	6

Основные недостатки отмечаются в части обеспечения условий доступности для инвалидов.

К недостаткам условий для инвалидов-колясочников в учреждении можно отнести отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов, наличие сменных кресел-колясок, наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

4. Доброжелательность, вежливость работников организации

По критерию Доброжелательность, вежливость работников организации

№ п/п	Наименование учреждения	4. Доброжелательность, вежливость работников организации			Крит4
		4.1. П.перв.К	4.2. П.оказ.усл	4.3. П.вежл.дист.У	
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".	40	40	20	100
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"	40	38,8	19,4	98,2
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	40	40	20	100
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	40	40	20	100
5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	40	40	18,6	98,6
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	40	40	20	100

Анализ показателей выявил, что результат по критерию доброжелательность, вежливость работников организации имеет очень хорошие результаты в целом по всем учреждениям.

5. Удовлетворённость условиями оказания услуг

По критерию удовлетворённость условиями оказания услуг

№ п/п	Наименование учреждения	5. Удовлетворенность условиями осуществления образовательной деятельности			Крит5
		5.1. П.реком	5.2.П.Орг.усл.	5.3. П.уд	
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктубей" "Клуб" "Рыбачки".	30	20	50	100
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"	27,3	17,5	48,5	93
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	29,1	13,4	33,5	76
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	22,8	16,8	40	79,6
5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	30	18,4	50	98,4
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	24,9	16,4	33,5	75

По критерию удовлетворённость условиями оказания услуг лучший результат показал МКУК МО "село Коктубей" "Клуб" "Рыбачки" и наименьший "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус" 100 и 75 балла соответственно.

Итоговое значение по совокупности организаций, в отношении которых проводилась независимая оценка, в части показателей, характеризующих общие критерии оценки составили:

№ п/п	Наименование организации	Итоговые баллы
1	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Коктюбей" "Клуб" "Рыбачки".	69,32
2	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Александро-Невское" "Культурный центр "Альтаир"	56,48
3	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Раздолье" "Клуб "Согласие"".	62,5
4	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "село Новоромановка" "Культурный центр "Радуга".	61,78
5	Муниципальное казенное учреждение культуры "Тарумовский межпоселенческий центр культуры и досуга".	80,16
6	Муниципальное казенное учреждение культуры муниципального образования "сельсовет Новогеоргиевский" "Культурный центр "Тонус".	52,3