.

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры МР «Чернышевский район»**

**в 2017 г.**

В 2017 году Общественный совет Отдела культуры,спорта и молодежной политики администрации МР «Чернышевский район» приказом Отдела культуры и спорта МР «Чернышевский район» от 22.02 2017г. № 8-1 назначен оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг следующими учреждениями культуры:

1) Муниципальное учреждение культуры Центр досуга п. Жирекен

2) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое учреждение «Гаурское»

3) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Укурей

4) Муниципальное учреждение культуры Центр досуга «Байгульское»

5) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Комсомольское»

6) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Старый Олов

7) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Новооловское»

8) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Бушулей

9) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое учреждение «Икшицкое»

10) Муниципальное учреждение культуры Клуб с. Курлыч

11) Муниципальное учреждение культуры Дом культуры с. Новоильинск

12) Муниципальное учреждение культуры Культурно-досуговое объединение «Урюмское»

В соответствии с техническим заданием на выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры Чернышевского района в 2017 году, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводилась по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 01.05. 2017г. по 20.11.2017г.

*1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения*

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации являются официальные сайты муниципальных учреждений культуры МР «Чернышевский район»**.**

На момент проведения НОКа в учреждениях культуры отсутствуют интернет-сайты.

## 2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

В основунезависимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Чернышевского района в период с 05 июля по 18 августа.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых муниципальными учреждениями культуры, формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных Общественным советом Отдела культуры и спорта (с учетом приказа Министерства культуры РФ от 05.10.2015 г. № 2515:

* Открытость и доступность информации об организации культуры;
* Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
* Время ожидания предоставления услуги;
* Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
* Удовлетворенность качеством оказания услуг.

**По показателю «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»** респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений), благоустройство прилегающей территории, транспортная и пешая доступность, а также удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям. По общей сумме набранных баллов выделяется МУК ЦД п. Жирекен, набравшие максимальное кол-во баллов -30,0 баллов; чуть меньше (27,5 б.) набрали 4 культурно-досуговых учреждения. Наименьшее количество баллов (22,5) набрали 4 учреждения, часть респондентов пояснила свою неудовлетворенность по данному показателю недостаточным освещением, отсутствием мест для сидения и гардероба, МУК ЦД «Байгульское» и МУК ДК с.Бушулей (низким температурным режимом в помещениях). Уровень удобства пользования электронными сервисами по оценке респондентов очень низкий, так как не во всех учреждениях культуры есть компьютерная техника, Интернет.

**По показателю «Время ожидания предоставления услуги»** респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 10 баллов. По данному показателю 4 учреждения набрало максимальное количество баллов -27,5.

**По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»** высшая оценка 20 баллов 4 учреждения культуры набрало высшую оценку.

**По показателю « По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг»** респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, качество проведения культурно – массовых мероприятий. Как показал анализ, по данному показателю высшей оценки не набрало не одно учреждение.. Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- низкая материально- техническая база учреждений - недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг; - отсутствие зданий, предназначенных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения.

На таблице 1 представлены результаты независимой оценки качества услуг.

*таблица 1*

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального района «Чернышевский район»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии  Наименование учреждения культуры | **Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры (от 0 до 20 баллов)** | **Оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения (от 0 до 40 баллов)** | **Оценка уровня времени ожидания предоставления услуги (от 0 до 30 баллов)** | **Оценка уровня доброжелательности вежливости, компетентности (от 0 до 20 баллов)** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (от 0 до 30 баллов)** | **Итоговая оценка** |
| МУК ЦД  п. Жирекен | 10,0 | 30,0 | 27,5 | 20,0 | 27,5 | **115,0** |
| МУК КДУ «Гаурское» | 10,0 | 27,5 | 27,5 | 20,0 | 25,0 | **110,0** |
| МУК ДК с. Укурей | 7,5 | 27,5 | 25,0 | 17,5 | 22,5 | **100,0** |
| МУК ЦД «Байгульское» | 7,5 | 25,0 | 25,0 | 17,5 | 22,5 | **97,5** |
| МУК КДО «Комсомольское» | 10,0 | 27,5 | 27,5 | 20,0 | 27,5 | **112,5** |
| МУК ДК  с.Старый Олов | 10, | 25,0 | 25,0 | 17,5 | 25,0 | **102,5** |
| МУК КДО «Новооловское» | 7,5 | 25,0 | 25,0 | 20,0 | 22,5 | **100,0** |
| МУК ДК с.Бушулей | 7,5 | 22,5 | 22,5 | 17,5 | 22,5 | **92,5** |
| МУК КДУ «Икшицкое» | 5,0 | 22,5 | 22,5 | 15,0 | 22,5 | **87,5** |
| МУК клуб с. Курлыч | 5,0 | 22,5 | 22,5 | 15,0 | 20,0 | **85,5** |
| МУК ДК с.Новоильинск | 10,0 | 27,5 | 27,5 | 20,0 | 27,5 | **112,5** |
| МУК КДО «Урюмское» | 5,0 | 22,5 | 22,5 | 15,0 | 20,0 | **85,0** |

Таким образом, среди культурно-досуговых учреждений МР «Чернышевский район» лучшие результаты независимой оценки качества оказания услугпоказал муниципальное учреждение культуры Центр Досуга п. Жирекен.