**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ЦЕНТР ДОСУГА»**

**МО «ПОСЕЛОК ЛЕНИНСКИЙ» АЛДАНСКОГО РАЙОНА РС (Я)**

**За 2017 год**

**Общая характеристика независимой оценки качества**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы МКУК «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский» (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций , 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 организации культуры;

- 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 МО «Поселок Ленинский», оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в 6-х учреждениях:

**Село Якокут**

1. Клуб села Якокут Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

2. Библиотека села Якокут Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

**Пос. Лебединый**

3 Клуб пос. Лебединый Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

4. библиотека пос. Лебединый Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

**Пос. Ленинский**

5. Клуб пос. Ленинский Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

6. библиотека пос. Ленинский Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»

**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 муниципальными учреждениями культуры.

Во-вторых, работы интернет-сайтов вышеуказанных учреждений культуры.

Период проведения исследования: сентября 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось общественным советом.

Независимая оценка проводилась по пяти основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;

2. Уровень выполнения государственного/муниципального задания организацией культуры;

3. 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 более 100 респондентов – посетителей учреждений культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;

• контент-анализ информации на сайтах учреждений.

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, интернет-сайтов 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.

При этом в ходе исследования было установлено, что у части муниципальных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка, отсутствуют Интернет. Так, было установлено отсутствие Интернета у следующих учреждений:

1. Клуб села Якокут
2. Библиотеки села Якокут

Так как данные учреждения культуры являются структурными подразделения муниципального казенного учреждения культуры «Центра досуга» МО «Поселок Ленинский», то все данные по структурным учреждениям находятся на сайте МКУК «Центра досуга» http://centerdosyga.ucoz.net/

**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 приказе | | Наименование показателя | Наименование информационного объекта (требования) | Max, балл | МО «Поселок Ленинский» | Село Якокут | | Пос. Лебединый | | Пос. Ленинский | |
|  | |  |  |  | МКУК «Центр досуга» | клуб | библиотека | клуб | библиотека | клуб | библиотека |
| 1.1. | | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте  (от 0 до 5 баллов) | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Почтовый адрес  Схема проезда | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
|  | | Адрес электронной почты | 1 | 0,5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе  учредительные документы | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| структура организации культуры, режим | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Итого по п. 1.1. (от 0 до 5 баллов) | | | | 5 | 4,5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте  (от 0 до 7 баллов) | | общая информация об учреждении | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах ха отчетный финансовый год | 1 | 0,6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Итого по п. 1.2. | | | 7 | 5,6 | 5 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях (0 до 7) | | | 7 | 5,2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 7 | 6 |
|  | Итого по п. 1.5. | | | 7 | 5,2 | 3 | 3 | 6 | 6 | 7 | 6 |
| **Итого по критерию открытости-19 баллов** | | | | | **15,3** | **12** | **12** | **16** | **17** | **18** | **17** |

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

По первому блоку отмечается, что у 2-х из 6 учреждений нет Интернета.

Не во всех учреждениях представлена информация о местонахождении учреждения, не размещаются схемы проезда к учреждению (отсутствует у 3-х учреждений),

Адрес электронной почты только в трех учреждениях культуры (отсутствует клуб с. Якокут, библиотека с. Якокут, клуб пос. Лебединый)

Нет контактных телефонов в селе Якокут клуба и библиотеки, и библиотека пос. Лебединый.

Что касается информации о деятельности организации культуры, то в этой части на сайтах учреждений во многих случаях отсутствуют :

1. нет копии плана финансов-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетная смета отсутствует во всех учреждениях культуры, так как данные учреждения являются по статусу казенными.
2. Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг (отсутствует в селе Якокут в клубе и библиотеке),

***2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры***

2.1. Оценки, полученные муниципальными учреждениями по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждений, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 100)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № в приказе | | Наименование показателя | Наименование информационного объекта (требования) | Max, балл | МО «Поселок Ленинский» | Село Якокут | | Пос. Лебединый | | Пос. Ленинский | |
|  | |  |  |  | МКУК «Центр досуга» | клуб | библиотека | клуб | библиотека | клуб | библиотека |
| 2 | | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  (0-30 баллов) | Уровень Комфортность условий пребывания в  организации культуры | 5 | 3,5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. | 5 | 4,3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | 5 | 2,5 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 5 |
|  | | ,Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 5 | 3,5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|  | ,Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 1,5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| Итого по 2 критерию, 30 баллов | | 30 | 20,3 | 12 | 12 | 21 | 25 | 26 | 26 |
| 3 | | Время ожидания предоставления услуги (0-7 баллов) | Удобство графика работы организации культуры | 7 | 5,8 | 4 | 4 | 7 | 6 | 7 | 7 |
|  | | Итого по 3 критерию, 7 баллов | | 7 | 5,8 | 4 | 4 | 7 | 6 | 7 | 7 |
| 4 | | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-14баллов) | Доброжелательность и вежливость  персонала организации культуры | 7 | 6,6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 7 | 6 | 4 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| Итого по 4 критерию, 14 баллов | | | | 14 | 12,7 | 10 | 10 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-30 баллов) | | Уровень удовлетворенности качеством  оказания услуг организацией культуры | 5 | 4,2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|  |  | | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|  |  | | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | 9 | 4,3 | 0 | 0 | 7 | 5 | 9 | 5 |
|  |  | | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | 10 | 8,2 | 5 | 5 | 9 | 10 | 10 | 10 |
| Итого по 5 критерию, 30 баллов | | | | 30 | 21,7 | 13 | 13 | 25 | 25 | 29 | 25 |
| Итого по критерию открытости-19 баллов | | | | 19 | 15,3 | 12 | 12 | 16 | 17 | 18 | 17 |
| Итого по всем критериям уровня, баллов  (max балл - 100) | | | | 100 | 75,8 | 51 | 51 | 83 | 87 | 94 | 89 |

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 более 100 респондентов – посетителей муниципальных учреждений.

Анкетирование выявило следующий уровень удовлетворенности потребителей услуг:

1. в селе Якокут – клуб – 43,3%
2. в селе Якокут библиотека – 43,3 %
3. в пос. Лебединый клуб- 83%
4. в пос. Лебединый – библиотека-83%
5. в пос. Ленинский клуб-96 %
6. в пос. Ленинский библиотека – 83%

***Замечания по работе муниципальных учреждений, отмеченные пользователями услуг:***

**Клуб с. Якокут**

В опросе приняли участие 20 респондентов-посетителей: пенсионеры, молодежь, взрослое население

***Замечания:***

- требуется ремонт здания;

- проведение интернета (Wi-fi).

- мало рекламы и афиш о проводимых мероприятиях;

- доступность для людей с ограниченными возможностями.

- доступность графика работы.

- компетентность персонала (профессионализм)

- качество услуг на низком уровне

- низкая материально-техническая база

- требуется приобретение новой компьютерной техники;

- отсутствие теплого туалета, гардероба, буфета,

- требуется благоустройство территории.

- недостаточно ведется работа с молодежью;

- отсутствие современного оборудования звукоусиливающей и видео аппаратуры;

***Имеются положительные аспекты:***

- доброжелательное отношение сотрудников

**Библиотека села Якокут**

В опросе приняли участие 20 респондентов-посетителей

***Замечания:***

- требуется ремонт здания;

- отсутствие теплого туалета, гардероба,

- требуется благоустройство территории.

- проведение интернета (Wi-fi).

- требуется повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.

- требуется повысить разнообразие периодических изданий газет и журналов,

- требуется внедрение новых технологий,

- требуется приобретение новой компьютерной техники;

***Имеются положительные аспекты:***

- вежливость и компетентность персонала.

**Клуб пос. Лебединый**

В опросе приняли участие 50 респондентов-посетителей: пенсионеры, молодежь, взрослое население

***Замечания:***

- проведение интернета (Wi-fi).

- мало рекламы и афиш о проводимых мероприятиях;

- доступность для людей с ограниченными возможностями.

- компетентность персонала (профессионализм)

- качество услуг на не высоком уровне

- улучшение материально-технической базы;

- требуется приобретение новой компьютерной техники;

- отсутствие теплого туалета, гардероба, буфета,

- требуется благоустройство территории.

- необходимость в проведении дискотек для молодежи

- необходимость увеличить количество концертов

- разнообразить мероприятия для молодежи, детей

***Имеются положительные аспекты:***

- доброжелательное отношение сотрудников

**Библиотека пос. Лебединый**

В опросе приняли участие 20 респондентов-посетителей

***Замечания:***

- требуется ремонт здания;

- требуется повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.

- требуется повысить разнообразие периодических изданий газет и журналов,

- требуется внедрение новых технологий,

- установка компьютера для читателей;

- улучшение материально-технической базы;

***Имеются положительные аспекты:***

- сотрудники компетентны, вежливы, доброжелательны и оказывают помощь при личном обращении;

**Клуб пос. Ленинский.**

В опросе приняли участие 100 респондентов-посетителей:

***Замечания:***

- требуется ремонт здания;

- проведение (Wi-fi).

- доступность для людей с ограниченными возможностями.

- улучшение материально-технической базы;

- отсутствие теплого туалета, гардероба, буфета,

- требуется благоустройство территории.

- разнообразить мероприятия для молодежи,

- приобретении костюмов

- необходимость в проведении дискотек для молодежи

***Имеются положительные аспекты:***

- доброжелательное отношение сотрудников

- наблюдается рост качества проведения культурно-массовых мероприятий.

**Библиотека пос. Ленинский**

В опросе приняли участие 50 респондентов-посетителей

***Замечания:***

- требуется ремонт здания;

- отсутствие теплого туалета, гардероба,

- требуется благоустройство территории.

- проведение интернета (Wi-fi).

- требуется повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.

- требуется повысить разнообразие периодических изданий газет и журналов,

- требуется внедрение новых технологий,

- установка компьютера для читателей;

- выпуск информационных листков.

- создание электронного каталога;

- создание библиотечного сайта;

***Имеются положительные аспекты:***

- вежливость и компетентность персонала.

- постоянно ведется пропаганда бережного отношения к книгам.

**Итоговые оценки, полученные учреждениями:**

**Село Якокут**

1. Клуб села Якокут Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»- 51 балла (max балл - 100)

2. Библиотека села Якокут Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский» - 51 балла (max балл - 100)

**Пос. Лебединый**

3 Клуб пос. Лебединый Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский» - 83 балла (max балл - 100)

4. библиотека пос. Лебединый Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский» - 87балла (max балл - 100)

**Пос. Ленинский**

5. Клуб пос. Ленинский Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»- 94 балла (max балл - 100)

6. библиотека пос. Ленинский Муниципального казенного учреждение культуры «Центр досуга» МО «Поселок Ленинский»- 89 балла (max балл - 100)