

Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Уярского района в 2016 г.

В 2016 году Общественным советом при Отделе культуры, молодежной политики и спорта администрации Уярского района проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении следующих учреждений культуры:

1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Уярская детская школа искусств».
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая библиотека» Уярского района.
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центральная клубная система «Уярский Дом культуры».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры) проводилась по основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Работы были проведены в период с 29 апреля по 15 ноября 2016 г.

Результаты анализа показателей учреждений культуры

1. Открытость и доступность информации об организации культуры

№	Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное число баллов	МБУ ДО «Уярская ДШИ»	МБУК «МБ» Уярского района	МБУК «ЦКС «Уярский ДК»
Итого		5	5	5	5
	<i>Информирование о предстоящих выставках и экспозициях, информирование о новых мероприятиях</i>	от 0 до 5 баллов	4,82	4,7	4,74

2. Оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения;

№	Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное число баллов	МБУ ДО «Уярская ДШИ»	МБУК «МБ» Уярского района	МБУК «ЦКС «Уярский ДК»
Итого		5	5	5	5
	<i>Уровень комфортности пребывания (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий; ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке и т.д.), транспортная и пешая доступность, удобство использования электронных</i>	от 0 до 5 баллов	4,9	4,9	4,08

	<i>сервисов (в том числе с помощью мобильных средств).</i>				
--	--	--	--	--	--

3. Оценка уровня доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры

№	Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное количество баллов	МБУ ДО «Уярская ДШИ»	МБУК «МБ» Уярского района	МБУК «ЦКС «Уярский ДК»
Итого		7	5	5	5
	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала</i>	от 0 до 7 баллов	7	7	6

4. Оценка показателя удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное количество баллов	МБУ ДО «Уярская ДШИ»	МБУК «МБ» Уярского района	МБУК «ЦКС «Уярский ДК»
Итого		6	5	5	5
	<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг</i>	от 0 до 6 баллов	6	5,74	5,74

**Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры
(по общему числу баллов)**

Наименование организации	Открытость и доступность информации	Уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения	Уровень доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Итоговая оценка
<i>МБУ ДО «Уярская детская школа искусств»</i>	4,82	4,9	7	6	22,72
<i>МБУК «Межпоселенческая библиотека» Уярского района</i>	4,7	4,9	7	5,74	22,34
<i>МБУК «ЦКС «Уярский Дом культуры»</i>	4,74	4,08	6	5,74	20,56

**Итоговый результат независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры
(по среднему баллу)**

№ п/п	Наименование организации	Средний балл
1.	<i>МБУ ДО «Уярская детская школа искусств»</i>	5,68
2.	<i>МБУК «Межпоселенческая библиотека» Уярского района</i>	5,585
3.	<i>МБУК «ЦКС «Уярский Дом культуры»</i>	5,14

По показателю «Открытость и доступность информации об организации культуры» было предложено оценить уровень информирования о предстоящих мероприятиях. Как показал анализ, культурно-досуговые учреждения не набрали максимальное количество баллов – 5 баллов. В основном информирование о работе и предстоящих мероприятиях происходит через рекламные афиши, объявления в районной газете «Вперед», а также размещение информации на официальном сайте администрации. Однако, информирование не всегда заблаговременное.

По показателю «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» респондентам было предложено оценить уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений), транспортной и пешей доступности, удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

Максимальное количество баллов по данному показателю составляет 5 баллов.

Результаты опроса респондентов показали, что МБУК «ЦКС «Уярский ДК» набрал количество баллов – 4,08 (респонденты высказали мнение о необходимости капитального ремонта кровли здания, о закупке светового оборудования. Многие посетители выразили благодарность за работу учреждения культуры отметив комфорт, удобство, чистоту).

МБУК «Межпоселенческая библиотека» Уярского района набрала 4,9 баллов (Респонденты пожелали, чтобы в учреждении были, новые стеллажи для книг, высказали единое мнение о необходимости проведения ремонта. Также посетителями отмечено, что в МБУК «Межпоселенческая библиотека» всегда комфортно, уютно, чисто).

МБУ ДО «Уярская ДШИ» набрала 4,9 баллов. (Респонденты рекомендовали заменить окна, отрегулировать температурный режим в зимний период времени, а также респонденты высказали мнение об увеличении количества посадочных мест в зрительном зале. Однако, все отметили чистоту и уют учреждения).

По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» высшая оценка 7 баллов. МБУК «ЦКС «Уярский ДК»- 6 баллов, МБУК «Межпоселенческая библиотека» Уярского района- 7 баллов, МБУ ДО «Уярская ДШИ» - 7 баллов.

По результатам формирования показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом, разнообразие творческих групп, кружков по интересам, качество проведения культурно-массовых мероприятий. По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» максимальное количество 6 баллов.

МБУК «ЦКС «Уярский ДК»- 5,74 балла (часть респондентов пожелали, чтобы в учреждении культуры как можно больше было разнообразных

творческих коллективов и кружков по возрасту, по национальной принадлежности, организованы выставки декоративно-прикладного искусства, фотовыставки, проводить работу с молодёжью).

МБУК «Межпоселенческая библиотека»-5,74 балла.

МБУ ДО «Уярская ДШИ» - 6 баллов. Анкетированные жители отметили высокий уровень профессионализма преподавателей школы, а также многочисленные победы на конкурсах различных уровней.

**Предложения Общественного совета при Отделе культуры,
молодежной политики и спорта администрации Уярского района
по улучшению качества деятельности учреждений культуры,
в отношении которых в 2016 году проводилась
независимая оценка качества оказания услуг**

1. МБУ ДО «Уярская детская школа искусств»

Принять меры, направленные на повышение уровня информированности получателей услуг о предстоящих мероприятиях, принять меры по улучшению комфортности условий предоставления услуг (температурный режим в зимний период времени, обустройство прилегающей территории).

2. МБУК «Межпоселенческая библиотека» Уярского района

Принять меры, направленные на повышение уровня информированности получателей услуг о предстоящих мероприятиях, принять меры по улучшению комфортности условий предоставления услуг (температурный режим в зимний период времени, рассмотреть возможность организации бесплатного wi-fi для посетителей).

3. МБУК «ЦКС «Уярский Дом культуры»

Обеспечить размещение информации на информационных стендах учреждения: режима работы учреждения (вывески), графика работы клубных формирований, принять меры, направленные на повышение уровня информированности получателей услуг о предстоящих мероприятиях, рассмотреть участие в грантовых программах по устранению аварийного состояния помещений учреждения, обеспечить места сидения в фойе учреждения.