

ОТЧЕТ

О проведении работы организацией – оператором МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наш Избербаш» городского округа «город Избербаш» в 2017 году по сбору, обобщению и анализу информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

1. Наименование и содержание проводимой работы

Сбор, обобщение и анализ информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Данная работа проводилась по двум направлениям:

1) Изучение и оценка открытых данных об учреждениях культуры, размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальных сайтах учреждений культуры;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждений культуры путем опроса: изучение мнения получателей услуг – численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки 150 человек для каждого из учреждений.

Сбор, обобщение и анализ информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры, проводился организацией-оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Общественным советом в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22. 10.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2. Оценка качества

Предмет исследования: оценка качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры.

Для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры в 2017 году выбраны 2 учреждения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»
2. Муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система г. Избербаша».

Все критерии оценки качества сгруппированы по 5 блокам (группам показателей):

- 1) Открытость и доступность информации об учреждении;

- 2) Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) Время ожидания в очереди при получении услуги;
- 4) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальных сайтах учреждений культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей качеством оказания услуг.

По способу оценки показатели делились на три группы:

1. Изучение мнения получателей услуг;
2. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
3. Наличие информации на официальном сайте организации.

Для изучения мнений получателей услуг использовались следующие каналы сбора информации:

- письменное анкетирование;
- личный опрос.

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты. Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты учитывались факторы:

- принципы проведения опроса: анонимность;
- гендерный признак: мужчина, женщина;
- возраст: от 18 до 30 лет, от 30 до 45 лет, от 45 до 55 лет и старше 55 лет.

Всего в опросе приняли участие 300 человек, по 150 респондентов на каждое учреждение, из них 184 женщины и 116 мужчин. Соотношение возрастных групп респондентов распределилось следующим образом: от 18 до 30 лет – 28 %, от 30 до 45 лет – 33 %, от 45 до 55 лет – 35 %, старше 55 лет – 4 %.

Определение уровня открытости и доступности информации об организациях проводилось путем устного опроса получателей услуг, а также контент – анализа информации об организации, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет», а также на официальном

сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru)

Оценка качества работы учреждений культуры потребителями их услуг проводилась по единым критериям в соответствии со шкалой баллов.

**Анализ результатов анкетирования в целях оценки
качества работы муниципальных учреждений культуры
городского округа «город Избербаш»**

Показатель	
1. Открытость, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры (0-30 баллов)	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	21,1
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	19
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (0-50)	
2.1 Комфортность условий пребывания в организации Культуры (0-10)	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	7,8
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	7,2
2.2. Дополнительные услуги и доступность их получения	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	6
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	5,2
2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	6,3
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избербаша»	7
2.4. Удобство графика работы организации культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	9

МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	9,9
2.5. Доступность услуг для инвалидов	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	7,2
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	8
3. Время ожидания в очереди при получении услуги (0-20 баллов)	
3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	9,6
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	10
3.2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предо- ставления услуг организацией культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	7,1
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	8,6
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работ- ников учреждения (0-20 баллов)	
4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	9,7
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	10
4.2. Компетентность персонала организации культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	8,3
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	8,7
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении (0-40 баллов)	
5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	7,7
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	7,5
5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	

МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	8,1
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	7,2
5.3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на офици- альных сайтах организаций культуры в сети «интернет»	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	0
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	0
5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфиче- ских материалов организации культуры	
МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	8
МКУК «Централизованная библиотечная система г. Избер- баша»	7,4

**Анализ показателей оценки качества работы учреждений
культуры городского округа «город Избербаш»**

	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алес- керова»	МКУК «Централизованная библиотечная система г. Из- бербаша»
1.	Открытость, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры	
	21,1	19
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг	
	36,3	37,3
3.	Время ожидания в очереди при получении услуги	
	16,7	18,6
4.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения	
	18	18,7
5.	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении	
	23,8	22,1

Итого рейтинг	115,9	115,7
Максимально возможное количество баллов: 140		

Результаты наличия информации об Учреждениях культуры на сайте (www.bus.gov.ru)

Информация по всем наименованиям информационных объектов на сайте (www.bus.gov.ru) представлена в полном объеме, хотя часть информации требует обновления.

Результаты наличия информации на официальном сайте

Ни одно из трех данных учреждений культуры не имеет собственного сайта, отсутствует сайт непосредственно и у их учредителя – Отдела культуры администрации городского округа «город Избербаш». Информация о деятельности учреждений культуры представлена на городском муниципальном сайте mo-izberbash.ru, сайте газеты «Наш Избербаш» и на сайте сетевого издания «Избербаш-инфо». Каждое из учреждений культуры имеет собственный аккаунт в социальной сети «Фейсбук», где отображаются все проводимые ими мероприятия.