**Приложение 1**

к протоколу заседания Общественного совета

Комитета по культуре, ФК и спорту

МР «Оловяннинский район»

Забайкальского края

№ 2 от 18.09.2017г.

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры МР «Оловяннинский район» Забайкальского края в 2017г.**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, оказывающими социальные услуги населению в сфере культуры на территории Оловяннинского района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 597 « О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Постановлением Правительства Забайкальского края от 26 августа 2014г.№485, от 30 декабря 2015года №645,Распоряжением Администрации МР «Оловяннинский район» от 29 сентября 2016 года №405 и Распоряжением Администрации МР «Оловяннинский район» от 7 октября 2016 года № 407.

Независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры проводилась в отношении учреждений культуры клубного типа в следующих учреждениях:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр (с филиалами);

2) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калангуйский Информационно-досуговый центр»;

3) Муниципальное автономное учреждение «Оловяннинский центр культуры»;

4) Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ясногорский Культурно-Досуговый Центр».

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 проводился по двум 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 10 августа по 14 сентября 2017г.

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

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты муниципальных учреждений культуры Оловяннинского района:

[www.ommidc.ru](http://www.ommidc.ru) - МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр (с филиалами).

http://www.olckt.ru - МАУ «Оловяннинский центр культуры»

Анализ интернет-сайтов муниципальных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Результаты анализа приведены в таблицах №1

*таблица 1*

**Результаты анализа показателей библиотек по уровню открытости и доступности информации на официальных сайтах**

*максимум – 20 баллов*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | МБУК  ОММиДЦ | МБУК «Калангуйский ИДЦ» | МАУ «Оловяннинский центр культуры» | МБУК «Ясногорский КДЦ» |
| **Итоговое значение набранных баллов** | **11** | **0** | **5** | **0** |
| Полное наименование организации культуры | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Контактные телефоны | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Адрес электронной почты | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Копия плана финансово- хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объёме предоставляемых услуг) | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Информация о материально- техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 | 0 | 0 | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |

Выявленные недостатки официальных сайтов учреждений:

Из проверенных учреждений официальный сайт есть только в МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр htt:// www.ommidc.ru, и МАУ «Оловяннинский центр культуры» http://www.olckt.ru, где выявлены недостатки:

МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр (htt://[www.ommidc.ru)](http://www.ommidc.ru))

-не размещены сведения о видах предоставляемых услуг;

-не размещена информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- Информация о материально - техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Из максимальных 20 учреждение набрало 11 баллов.

МАУ «Оловяннинский центр культуры» (http://www.olckt.ru)

Сайт учреждения содержит разделы «Новости», «Контакты», «Структура учреждения», «Фотоальбомы», «Обратная связь».

При этом выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

- Отсутствует план улучшения по качеству работы организации;

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

- информация о материально - техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- информация об учредительных документах;

- информация о режиме и графике работы

- Нет обновления в разделе «Новости».

Из максимальных 20 учреждение набрало 5 баллов.

**2.**  **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

В основу независимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг через личный опрос-анкету), проведенные в учреждениях культуры МР «Оловяннинский район» в период с 10 августа по 14 сентября 2017г. **Оценивались учреждения культурно-досугового типа.**

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 приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- 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.

В анкетировании приняли участие 1360 человек, из них:

Результаты уровня удовлетворенности качеством оказания услуг представлены в таблицах 3.

*таблица 3*

## Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Показатель | Макси  мальное  значение, балл | Фактическое значение, балл | | | |
| МБУК ОММиДЦ | МБУК «Калангуйский ИДЦ» | МАУ «Оловяннинский центр культуры» | МБУК «Ясногорский КДЦ» |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | | | | |
| 1.1 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 10 | 8,2 | 2,3 | 1,0 | 7,4 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов) | | | | | |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 10 | 6,7 | 0,4 | 1,4 | 9,2 |
| 2.2 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 10 | 6,9 | 0 | 0 | 8,6 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | 10 | 8,4 | 3,5 | 1,2 | 9,3 |
| 2.5 | Доступность услуг для инвалидов | 10 | 5,7 | 1,6 | 0,4 | 5,1 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов) | | | | | |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 10 | 8,5 | 3,5 | 1,3 | 9,2 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 10 | 7,9 | 4,0 | 1,3 | 9,4 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов) | | | | | |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 10 | 8,1 | 4,5 | 1,3 | 9,5 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 10 | 8,3 | 2,3 | 1,1 | 9,2 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов) | | | | | |
| 5.1 | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | 10 | 8,0 | 2,7 | 1,1 | 9,2 |
| 5.2 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | 10 | 7,4 | 0,8 | 0,6 | 9,4 |
| 5.3 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 10 | 7,5 | 0 | 0 | 0 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 10 | 6,5 | 0 | 0,5 | 8,9 |
|  | **Итого** | **140** | **98,1** | **25,6** | **11,2** | **104,4** |

*Открытость и доступность информации об организации культуры*.

По показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» было предложено оценить уровень «доступность и актуальность информации». Наиболее доступная и актуальная информация, по мнению получателей услуг, в МБУК ОММиДЦ - 8,2 балла; МБУК «Ясногорский КДЦ» - 7,4 балла. МБУК «Калангуйский КДЦ» - 2,3 балла; МАУ «Оловянниский Центр культуры» - 1,0 балла. Как показал анализ, данные учреждения культуры не набрали максимальное количество баллов – 10.

*Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.*

По показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, температурный режим), наличие дополнительных услуг и доступность их получения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и др.), удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), доступность услуг для инвалидов», включает в себя пункты:

1) Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;

2) Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.);

3) Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;

4) Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;

5) Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

При подведении итогов по этому блоку, при максимальном количестве – 50 баллов по сумме баллов лидирует МБУК «Ясногорский КДЦ» - 32,2 балла, МБУК ОММиДЦ – 27,7 балла, МБУК «Калангуйский КДЦ» - 5,5 балла, МАУ «Оловянниский Центр культуры» - 3 балла.

*Время ожидания предоставления услуги.*

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

При подведении итогов по этому блоку, при максимальном количестве – 20 баллов по сумме баллов лидирует МБУК «Ясногорский КДЦ» - 18,6 балла, МБУК ОММиДЦ – 16,4 балла, МБУК «Калангуйский КДЦ» - 7,5 балла, МАУ «Оловянниский Центр культуры» - 2,6 балла.

*Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.*

По показателюдоброжелательность и вежливость персонала организации культуры и компетентность персонала организации культуры при максимальной оценке 20 баллов, МБУК «Ясногорский КДЦ» - 18,7 балла, МБУК ОММиДЦ – 16,4 балла, МБУК «Калангуйский КДЦ» - 6,8 балла, МАУ «Оловянниский Центр культуры» - 2,4 балла.

*Удовлетворенность качеством оказания услуг.*

При подведении итогов по этому блоку, при максимальном количестве 40 баллов по сумме баллов лидирует МБУК ОММиДЦ – 29,4 балла, МБУК «Ясногорский КДЦ» - 27,5 балла, МБУК «Калангуйский КДЦ» - 3,5 балла, МАУ «Оловянниский Центр культуры» - 2,2 балла.

По сумме набранных баллов выделяется:

- МБУК «Ясногорский КДЦ» - 500 человек. Итоговый балл – 104,4 балла (максимальное 140 баллов)

- МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр 500 человек. Итоговый балл – 98,1 балл (максимальное 140 баллов).

- МБУК Калангуйский ИДЦ» - 280 человек. Итоговый балл – 25,6 балла (максимальное 140 баллов).

- МАУ «Оловяннинский Центр культуры» - 80 человек. Итоговый балл – 11,2 балла (максимальное 140 баллов).

В таблице 4 представлены результаты независимой оценки качества услуг.

*таблица 4*

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры МР «Оловяннинский район» Забайкальского края**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование**  **учреждения культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (баллы)** | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте**  **учреждения культуры (баллы)** | **Итоговая оценка**  **(баллы)** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр | 98,1 | 11 | **109,1** |
| МБУК «Калангуйский ИДЦ» | 25,6 | 0 | **25,6** |
| МАУ «Оловяннинский центр культуры» | 11,2 | 5 | **16,2** |
| МБУК «Ясногорский КДЦ» | 104,4 | 0 | **104,4** |

Таким образом, среди культурно-досуговых учреждений лучшие результаты независимой оценки качества оказания услуг показал МБУК Оловяннинский Межпоселенческий Методический и Досуговый Центр -109,1 балла.

# Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

Комитета по культуре, ФК и спорту

МР «Оловяннинский район»

Забайкальского края

№ 2 от 21.09.2017г.

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг**

1. Для создания комфортных условий, отвечающих современным требованиям, запланировать проведение ремонтов в учреждениях культуры.
2. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо расширение спектра предоставления дополнительных услуг, соотношение цены и качества этих услуг.
3. Регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов.
4. Своевременно размещать необходимую информацию о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на официальных сайтах учреждений.
5. МБУК «Калангуйский информационно - досуговый центр», МБУК «Ясногорский культурно-досуговый центр» создать официальные сайты учреждения.

6. Руководителям учреждений культуры осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.