

Отчет

**о результатах независимой оценки качества работы организаций
отрасли культуры Цимлянского района Ростовской области**

Цимлянск - Ростов-на-Дону

2016

Введение

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и в целях повышения эффективности деятельности, мониторинга и контроля качества работы учреждений культуры Цимлянского района, проведено специализированное социологическое исследование.

Цели проведенного исследования:

- 1) получение комплексной социологической информации об удовлетворенности жителей Цимлянского района Ростовской области работой организаций культуры.
- 2) измерение удовлетворенности населения района работой организаций отрасли культуры.
- 3) измерение уровня взаимодействия организаций культуры с получателями услуг;
- 4) измерение качества работы организации культуры.

5) повышение качества работы организаций отрасли культуры Цимлянского района;

6) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;

7) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных муниципальных услуг

8) учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы организаций культуры.

Социологическое исследование проводилось в виде анкетирования лиц обратившихся в изучаемые учреждения культуры. Данный метод сбора информации отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты. Количество оценок, полученных в ходе интервью составляет 750.

Список учреждений культуры муниципального образования «Цимлянский район», в которых, методом случайной выборки проводилось социологическое исследование.

1 Учреждения подведомственные отделу культуры Администрации Цимлянского района(районные):

- 1 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»;
- 2 Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств;
- 3 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека»;
- 4 Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры».

2 Муниципальное образование «Цимлянское городское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский городской досуговый центр «Комсомолец».

3 Муниципальное образование «Калининское сельское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Калининского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Антоновский сельский клуб, Терновской сельский клуб).

4 Муниципальное образование «Красноярское сельское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Дубравенский сельский клуб).

5 Муниципальное образование «Лозновское сельское поселение»:Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Лозновского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Лозновский сельский Дом культуры).

6 Муниципальное образование «Маркинское сельское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Паршиковский сельский Дом культуры, Железнодорожный сельский клуб, Черкасский сельский клуб, Кумшацкий сельский клуб)

7 Муниципальное образование «Новоцимлянское сельское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Новоцимлянского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Карповский сельский клуб).

8 Муниципальное образование «Саркеловское сельское поселение»:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Саркеловского сельского поселения «Центральный Дом культуры» (Хорошевский сельский клуб).

Другой метод, который существенно дополнил предыдущий – это анкетный опрос жителей Цимлянского района Ростовской области по случайной выборке.

1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Цимлянского района Ростовской области основывается на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг организаций культуры.

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Цимлянского района Ростовской области не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Перечень требований и критериев оценки представлен в табл. 1.1.

Таблица 1.1

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1	Открытость и доступность информации об учреждении (п. 12 пп. 1 Приложения к	Полное наименование учреждения	2
2		<i>Почтовый адрес, схема размещения учреждения</i>	2
3		Адрес электронной почты	2
4		<i>Информация о руководителе учреждения</i>	2
5		Сведения об учреждении	3

6	Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Состав работников	1
7		Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
8		Информация о финансировании учреждения	1
9		Материально-техническое оснащение учреждения	2
10		Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1
11		Отчет о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2
12	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (п. 12 пп. 5 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	3
13		Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	4
14		Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения	4
15	Ценовая доступность получения услуги (п. 12 пп. 3 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Перечень услуг, оказываемых учреждением.	4
16		Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	5
17		Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	4
18		Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	5
19		Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	5
20	Продолжительность ожидания получения услуги (п. 12 пп. 4 Приложения к Приказу Министерства	Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения	2
21		Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения	2
22		Электронный билет учреждения/возможность бронирования билетов/электронная очередь	5

23	культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Виртуальные экскурсии по учреждению	5
24	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении (п. 12 пп. 6 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Ссылки на оценку качества услуг учреждения	4
25		Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения	5
26		Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения	3
27		Методика проведения независимой оценки качества услуг	5
28		Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	3
29	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (п. 12 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	2
30		Бесплатность программного обеспечения	4
31		Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя ("гипертекстовый формат").	4

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях культуры Цимлянского района Ростовской области, а также диапазоны значений представлены в табл.1.2.

Таблица 1.2

№	Наименование критерия	Количество баллов
---	-----------------------	-------------------

менования критерия		
1. Группа «Музеи»		
1	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения</i>	min – 1 max - 5
2	<i>Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения</i>	min – 1 max - 5
3	<i>График работы учреждения</i>	min – 1 max - 5
4	<i>Качество проведения экскурсий</i>	min – 1 max - 5
5	<i>Разнообразие экспозиций</i>	min – 1 max - 5
6	Наличие дополнительного сервиса	min – 1 max - 5
7	<i>Комфортность стоимости услуг</i>	min – 1 max - 5
8	<i>Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</i>	min – 1 max - 5
9	<i>Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения</i>	min – 1 max - 5
2. Группа «Библиотеки»		

1	<i>Материально-техническое обеспечение учреждения</i>	min – 1 max - 5
2	<i>Простота/удобство поиска необходимого издания</i>	min – 1 max - 5
3	<i>Полнота и структура библиотечного фонда</i>	min – 1 max - 5
4	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения</i>	min – 1 max - 5
5	<i>Комфортность стоимости дополнительных услуг</i>	min – 1 max - 5
6	<i>Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</i>	min – 1 max - 5
7	<i>Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения</i>	min – 1 max - 5
3. Группа «Школы искусств и музыкальные школы»		
1	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения</i>	min – 1 max - 5
2	<i>Удобство графика проведения занятий</i>	min – 1 max - 5
3	<i>Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге</i>	min – 1 max - 5
4	<i>Обеспечение безопасности (охрана)</i>	min – 1 max - 5
5	<i>Наличие условий для самореализации воспитанников (организация и участие в фестивалях, смотрах, конкурсах)</i>	min – 1 max - 5
6	<i>Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)</i>	min – 1 max - 5

7	<i>Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения</i>	min – 1 max - 5
4. Группа «Народное творчество»		
1	<i>Информирование о новых видах деятельности, проводимых мероприятиях</i>	min – 1 max - 5
2	<i>Разнообразие творческих формирований, кружков по интересам</i>	min – 1 max - 5
3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	min – 1 max - 5
4	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения</i>	min – 1 max - 5
5	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
6	<i>Комфортность стоимости услуг</i>	min – 1 max - 5
7	<i>Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения</i>	min – 1 max - 5
5. Группа «Иные виды деятельности»		
1	Периодичность (частота) проведения мероприятий	min – 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях	min – 1 max - 5
3	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения</i>	min – 1 max - 5
4	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min – 1 max - 5
5	<i>Комфортность стоимости услуг</i>	min – 1 max - 5

6	Транспортная и пешая доступность учреждения	min – 1 max - 5
7	<i>Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения</i>	min – 1 max - 5

ГРУППА МУЗЕИ

№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей»	4	5	95% положительная 5% нейтральная	Специальных пожеланий не выявлено

ГРУППА БИБЛИОТЕКИ

№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека», Детская библиотека. (В Цимлянском районе 20 библиотек, но в оценке участвует только центральная, поскольку библиотеки, находящиеся в ведении сельских поселений	4	5	90% положительная 5% нейтральная 5% отрицательная	1) увеличить количество точек выхода в интернет и обратить внимание на скорость передачи данных; 2) усилить контроль за качеством книг фондов и ответственность читателей за порчу получаемой литературы; 3) увеличить количество персонала библиотеки, непосредственно работающего с читателями в сельской местности; 5) повысить уровень пополняемости фондов библиотеки новыми

	занимаются реорганизацией).				изданиями.
ГРУППА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ					
№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств	4	5	90% положительная 10% нейтральная 0% отрицательная	1) обновить фонд учебной литературы.

ГРУППА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг	
1	Цимлянский район Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»	4	5	95% положительная 5% нейтральная 0% отрицательная	1)оснастить материальную базу МБУК ЦР «ЦДК» специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и других документов; 2)расширить перечень оказываемых услуг населению.
2	Цимлянское городское поселение Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский городской досуговый центр «Комсомолец»	4	5	85% положительная 10% нейтральная 5% отрицательная	Специальных пожеланий не выявлено
3	Калининское сельское поселение Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Калининского сельского поселения «Центральный Дом культуры», Антоновский сельский клуб, Терновской сельский клуб	4	5	90% положительная 10% нейтральная 0% отрицательная	Специальных пожеланий не выявлено
4	Красноярское сельское поселение	4	5	90% положительная	Специальных пожеланий не выявлено

Анкеты мониторингового исследования.

Анкета посетителю библиотеки

1. Охарактеризуйте, пожалуйста, сотрудников библиотеки по отношению к посетителю: доброжелательны, вежливы и компетентны (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

2. Оцените, пожалуйста, информирование о предстоящих выставках и мероприятиях: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

3. Вас устраивает график работы библиотеки: (кол – во баллов) 1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

4. Оцените простоту и удобство поиска необходимого издания (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

5. Вас устраивает разнообразие библиотечного фонда: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

6. Как Вы оцениваете наличие дополнительного сервиса (сайт библиотеки, работа в программе Skype (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

7. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

8. Оцените материально – техническое обеспечение учреждения (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

9. Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

10. Дополнительные пожелания (впишите)

Благодарим за Ваши ответы!

Анкета посетителю Дома культуры

1. Охарактеризуйте, пожалуйста, персонал Дома культуры по отношению к посетителю: доброжелательны, вежливы и компетентны

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

2. Оцените, пожалуйста, информирование Дома культуры о новых видах деятельности, проводимых мероприятиях:

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

3. Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

4. Вас устраивает разнообразие творческих формирований, кружков по интересам: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

5. Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.):

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

6. Как Вы оцениваете комфортность стоимости предоставляемых услуг

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

7. Насколько в целом Вы довольны деятельностью Дома культуры

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

8. Дополнительные пожелания (впишите)

Благодарим за Ваши ответы!

Анкета "Посетителю Цимлянского музея"

1. Охарактеризуйте, пожалуйста, сотрудников музея по отношению к посетителю: доброжелательны, вежливы и компетентны (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

2. Оцените, пожалуйста, информирование о предстоящих выставках и экспозициях: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

3. Вас устраивает график работы музея: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

4. Как Вы оцениваете качество проведения экскурсии? (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

5. Вас устраивает разнообразие экспозиций и частота меняющихся передвижных выставок: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

6. Как Вы оцениваете наличие дополнительного сервиса (сайт музея, наличие Wi-Fi, онлайн - консультации и т.д. (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

7. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

8. Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

9. Дополнительные пожелания (впишите)

Благодарим за Ваши ответы!

Анкета "Посетителю Детской школы искусств Цимлянского района"

1. Охарактеризуйте, пожалуйста, сотрудников школы по отношению к посетителю: доброжелательны, вежливы и компетентны (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

2. Вас устраивает график проведения занятий:

(кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

3. Как вы считаете, соответствует ли оборудование помещений оказываемым услугам ?: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

4. Удовлетворены ли Вы обеспечением безопасности (охраны) учреждения? (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

5. Как Вы считаете, достаточно ли условий для самореализации воспитанников (организация и участие в фестивалях, смотрах, конкурсах)?: (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

6. Оцените уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

7. Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения (кол – во баллов)

1 бал, 2 балла, 3 балла, 4 балла, 5 баллов

8. Дополнительные пожелания (впишите)

Благодарим за Ваши ответы!

Доктор социологических наук,

президент Автономной некоммерческой организации

Научно-исследовательский и аналитический «Центр гражданского развития»

М.А.Васьков