Общественный совет по вопросам культуры и искусства города Волгодонска

Отчет

о результатах проведения независимой оценки

качества оказания услуг учреждениями культуры

города Волгодонска

2016 год

**Содержание:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **3** |
| 2. | Методология, инструментарий, характеристика\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ исследования | **4** |
| 3. | Результаты исследования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **7** |
| 3.1 | Результаты изучения мнения получателей о качестве оказания услуг учреждениями культуры.  Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры города Волгодонска. |  |
| 3.2 | Результаты наличия информации об учреждениях культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov](http://www.bus.gov)  учреждений культуры города Волгодонска. |  |
| 3.3 | Результаты наличия информации на официальных сайтах учреждений культуры.  Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах  учреждений культуры города Волгодонска |  |
| 3.4 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Волгодонска, рейтинг учреждений культуры |  |
| 3.5 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями дополнительного образования города Волгодонска |  |
| 3.6 | Результаты независимой оценки качества образовательной деятельности, рейтинг учреждений дополнительного образования |  |
| 5. | Выводы и рекомендации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **10** |

**1. Введение**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Волгодонска проводилась на основании и во исполнение:

- Федерального закона от 21.07.2014 № 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»;

- статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- статьи 95.2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Указа Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012   № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;

- постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;

- распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №487-р;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- приказа 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»;

- приказа Министерства финансов РФ от 21.07.2011 № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети «Интернет» и ведения указанного сайта»;

 Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

**2. Методология, инструментарий исследования**

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования сферы культуры города Волгодонска.

**Задачи исследования**:

- выявить мнение населения о качестве услуг;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений;

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг;

- выработать предложения по улучшению деятельности учреждений и повышению качества оказываемых ими услуг.

**Объектом исследования** являлись посетители (получатели услуг) муниципальных учреждений сферы культуры города Волгодонска.

**Предмет исследования** - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении всех 13 муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования сферы культуры города Волгодонска в соответствии с перечнем учреждений, утвержденных протоколом заседания Общественного совета по вопросам культуры и искусства города Волгодонска от 02.06.2016 №3. На данном заседании членами Совета были утверждены критерии и показатели оценки качества оказания услуг, сроки проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась организацией – оператором - Волгодонским институтом экономики, управления и права (филиал) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Южный федеральный университет» в части сбора, обобщения и анализа информации о качестве услуг, а так же членами Общественного совета по вопросам культуры и искусства города Волгодонска с привлечением специалистов – консультантов.

Анкеты, способы проведения оценки и методы рейтингования были согласованы и утверждены Общественным советом по вопросам культуры и искусства города Волгодонска.

В соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 №2830 и приказом Министерства культуры от 05.10.2015 №2515 независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры (культурно-досуговые учреждения, библиотеки) предусматривала оценку условий оказания услуг по 5 общим критериям:

-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 соответствии с методическими рекомендациями Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.04.2015 года и приказом Министерства образования и науки от 05.12.2014 №1547 независимая оценка качества оказания услуг учреждениями дополнительного образования сферы культуры (школы искусства) предусматривала оценку условий оказания услуг по 4 общим критериям:

-открытость и доступность информации об организации;

-комфортность условий;

-доброжелательность, вежливость, компетентность работников;

- удовлетворенность качеством образовательной деятельности.

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

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://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](http://www.bus.gov.ru);

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры.

**Инструментарий исследования.** Для изучения мнений получателей услуг использовались следующие каналы сбора информации:

- письменное анкетирование;

- интернет-канал;

- виджет на сайте организации культуры;

- электронная почта;

- 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, определяющие вид анкеты:

- принципы проведения опроса: анонимность;

- гендерный признак: мужчина, женщина;

- возраст: 18-34 лет, 35-44 лет, 45-54 лет, 55 и старше.

Всего в опросе приняли участие 6 436 человек, из них 3 990 женщин, что составляет 62,0% и 2 446 мужчин или 38,0 % от общей выборки.

Соотношение возрастных групп респондентов распределилось следующим образом: от 18 до 34 лет – 29%, от 35 до 44 лет – 28%, 45-54 года – 32%, от 55 лет –11%.

Определение уровня открытости и доступности информации об организации культуры проводилось путем устного опроса получателей услуг, а так же контент - анализа информации об организациях культуры, размещенной на официальных сайтах в сети «Интернет», а так же на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

**3. Результаты исследования**

**3.1 Результаты изучения мнения получателей о качестве оказания услуг учреждениями культуры.**

Максимальное значение оценкиуровня удовлетворенности качеством оказания услуг учреждениями культуры, предусмотренное методологией, – 60 баллов.

Анализ данных, полученных по итогам НОК, опирался на следующую порядковую шкалу, используемую в аналитических материалах:

- низкий уровень – 0 - 50%;

- средний уровень – 50% – 80%;

- высокий уровень – 80 - 100%.

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в каждом учреждении, полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг учреждениями культуры (приложение 1).

Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждений культуры и качество оказания ими услуг.

Во всех учреждениях культуры уровень удовлетворенности выше среднего. Наименьшее количество баллов - МУК Клуб «Соленовский», наибольшее количество баллов, а соответственно и самый высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, в МАУК ДК «Октябрь».

Респонденты отметили в качестве **положительных факторов:**

- большое количество, разнообразие и достаточно высокий уровень организации и проведения мероприятий в учреждениях культуры;

-разнообразие репертуара творческих коллективов и солистов, их высокий исполнительский уровень;

- разнообразие и яркость костюмов творческих коллективов;

- высокий профессионализм руководителей клубных формирований и клубов по интересам;

- разножанровость клубных формирований и клубов по интересам;

- внедрение инновационных проектов и новых форм работы;

- активную деятельность учреждений по организации отдыха детей в период каникул;

- доброжелательность, вежливость, компетентность персонала.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают следующие **факторы, отрицательно влияющие на качество** оказания услуг учреждениями культуры:

- недостаточное количество клубов по интересам в МАУК «Парк Победы»;

- пониженный температурный режим в зимний период и недостаток площадей для занятий клубных формирований, а так же недостаточно качественное световое и звуковое оформление культурно-массовых мероприятий в МАУК «ДК им. Курчатова»;

- пониженный температурный режим в зимний период в большом зале МАУК ДК «Октябрь»;

- необходимость проведения ремонта фасада здания, оборудования гардероба, приобретения светового оборудования и замены кресел в большом зале МУК «ДТ и Р «Радуга»;

- недостаточно качественное световое и звуковое оформление культурно-массовых мероприятий, необходимость проведения ремонта и замены кресел в зрительном зале МУК Клуб «Соленовский»;

- отсутствие финансовых средств на участие детей в фестивалях, конкурсах различного уровня;

- необходимость проведения ремонта помещений филиала МУК «ЦБС» - библиотеки им. В.В.Карпенко;

- необходимость обновления компьютерного оборудования МУК «ЦБС» современными компьютерами.

**3.2 Результаты наличия информации об учреждениях культуры на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**.**

Информация по всем наименованиям информационного объекта на сайте www.bus.gov.ru представлена своевременно и в полном объёме.

Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov](http://www.bus.gov) учреждений культуры города максимальная – 7 баллов (приложение 2).

**3.3 Результаты наличия информации на официальных сайтах учреждений культуры.**

Максимальное значение оценкиуровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры, предусмотренное методологией, – 33 балла.

Анализ данных, полученных по итогам НОК, опирался на следующую порядковую шкалу, используемую в аналитических материалах:

- низкий уровень – 0 - 50%;

- средний уровень – 50% – 80%;

- высокий уровень – 80 - 100%.

Фактическое значение уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры в 5 из 7 учреждений находится на среднем уровне (приложение 3).

Самая высокая оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МУК «ЦБС» -27,5 балла, самая низкая у МУК Клуб «Соленовский» - 15 баллов, соответственно 83,3% и 45,5% от необходимого для размещения объема информации.

В ходе анализа информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры, были выявлены **факторы, повлиявшие на снижение** оценки уровня открытости и доступности информации:

- на момент проверки практически все учреждения культуры имели недочеты в части заполнения тех или иных разделов, подразделов официального сайта;

- в учреждениях культуры отсутствует возможность приобретения электронных билетов и электронной записи в учреждение;

- в некоторых учреждениях отсутствует возможность потребителям услуг регулярно оставлять отзывы о качестве полученных услуг и получать консультации в интерактивном режиме;

- во всех учреждениях отсутствует возможность потребителям услуг совершить виртуальную экскурсию по учреждению.

**3.4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Волгодонска, рейтинг учреждений культуры**

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Волгодонска, рейтинг учреждений культуры представлены в таблице приложения 4 к отчету.

**3.5 Результаты оценки качества оказания услуг учреждениями дополнительного образования города Волгодонска**

Результаты независимой оценки качества учреждений дополнительного образования приведены в таблице приложения 5.

Для анализа данных, полученных по итогам изучения мнения потребителей, применялась следующая порядковая шкала:

0 – 9% – 0 баллов

10 – 19,9% – 1 балл

20 – 29,9% – 2 балла

30 – 39,9% – 3 балла

40 – 49,9% – 4 балла

50 – 59,9% – 5баллов

60 – 69,9% – 6баллов

70 – 79,9% – 7баллов

80 – 89,9% – 8баллов

90 – 99,9% – 9баллов

100% – 10 баллов.

Максимальное итоговое значение (сумма средних баллов по каждому критерию) – 40 баллов.

Итоговые значения для оценки образовательной деятельности учреждений рассматривались в трех уровнях:

- низкий уровень – 0 - 50%;

- средний уровень – 50% – 80%;

- высокий уровень – 80 - 100%.

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в каждом учреждении, полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг учреждениями дополнительного образования.

Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждений дополнительного образования и качество оказания ими услуг.

Во всех учреждениях уровень удовлетворенности качеством услуг выше среднего.

Наименьшее количество баллов – МБУ ДО ДШИ, наибольшее количество баллов, а соответственно и самый высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, в МБУ ДО ДТШ и МБУ ДО ДМШ им. Д.Д. Шостаковича.

Респонденты отметили в качестве **положительных факторов:**

- высокий профессионализм педагогических работников;

- доброжелательность, вежливость, компетентность персонала;

- активную работу педагогов по развитию творческих способностей и интересов обучающихся;

- качество проводимых учреждениями мероприятий.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают следующие **факторы, отрицательно влияющие на качество** оказания услуг учреждениями дополнительного образования:

- необходимость проведения ремонта помещений МБУ ДО ДХШ, МБУ ДО ДШИ;

- частичная замена мебели (столов и стульев для учащихся) во всех учреждениях дополнительного образования;

- отсутствие концертного зала в МБУ ДО ДМШ им. С.В. Рахманинова и МБУ ДО ДШИ;

- отсутствие финансовых средств на участие обучающих в фестивалях, конкурсах различного уровня;

- необходимость приобретения новых музыкальных инструментов в связи с высоким процентом их изношенности.

**3.5 Независимая оценка качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования, рейтинг**

Оценки качества образовательной деятельности учреждений дополнительного образования и их рейтинг представлены в таблице приложения 6 к отчету.

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования сферы культуры города Волгодонска по оценкам респондентов выше среднего и в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающем современным запросам населения, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве оказания услуг, в частности по таким показателям, как материально-техническое, учебно-методическое, информационное обеспечение учреждений, комфортность условий;

**-** низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

- не полное соответствие информации на сайтах учреждений современным требованиям потребителей услуг и требованиям нормативно-правовых актов Министерства культуры РФ

**Рекомендации по улучшению деятельности учреждений и повышению качества оказываемых ими услуг:**

- своевременно и в полном объеме вносить информацию на официальные сайты учреждений;

- обеспечить на официальных сайтах учреждений возможность потребителям услуг вносить свои отзывы и предложения с помощью электронных сервисов;

- на сайтах учреждений культуры предусмотреть доступ к учредительным документам, отчетам о текущей деятельности и другой информации последовательным переходом по гиперссылкам, начиная с главной страницы, числом переходов не превышающим 2 кликов;

- привести сайты в соответствие с требованиями, утвержденными 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» и приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- совершенствовать работу по повышению квалификации работников;

-обратить внимание на улучшение материально-технического обеспечения учреждений при наличии финансовой возможности.

Председатель Общественного совета

по вопросам культуры и искусства Л.Е. Мурашева