

Независимая оценка качества условий оказания услуг МКУК «Октябрьский дом народного творчества» Октябрьский район Курской области

Независимая оценка качества условий оказания услуг 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.

Независимая оценка проводится Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» на основании приказа № 01-01-03/70 на основании приказа от 5 сентября 2018г. Сведения о реквизитах организации, представлены в приложении.

Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с приказом от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям культуры» и в соответствии со ст.36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992г., № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Для проведения анкетирования респондентов была разработана анкета с установление баллов по каждому критерию в соответствии с приказом от 27 апреля 2018 года № 599, которая включает вопросы в соответствии с разработанными критериями:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» (3 показателя)
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (2 показателя)
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов» (3 показателя)
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» (3 показателя)
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (3 показателя)

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в МКУК «Октябрьский дом народного творчества» на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг МКУК «Октябрьский дом народного творчества»
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения.

Для получения объективной картины удовлетворённости получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры все организации культуры разделены на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет:

Вид	Количество получателей услуг	Количество анкет
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150 анкет в год
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500 анкет в год
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000 анкет в год

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Таблица № 1).

Таблица 1. Вопросы и критерии для определения интегрированного показателя

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30
	нет	0
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30
	нет	0
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40
	нет	0
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	50
	2. В целом хорошо	40
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30
	4. Плохо, много недостатков	20
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	50
	нет	0
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30
	2. В целом хорошо	7,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40
	нет	0
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30
	нет	0
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40
	нет	0
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40
	2. В целом хорошо	30
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	20
	4. Плохо, много недостатков	3,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20
	нет	0
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	30
	нет	0
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	20
	2. В целом хорошо	10
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8
	4. Плохо, много недостатков	5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50
	2. В целом хорошо	40
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30
	4. Плохо, много недостатков	5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Таблица 2. Сводная таблица МКУК «Октябрьский дом народного творчества»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Кол-во ответивших на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу		Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	384	11520	11520	23,04
	нет	0	116	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	355	10650	10650	21,30
	нет	0	145	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	408	16320	16320	32,64
	нет	0	92	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	50	452	22600	24320	48,64
	2. В целом хорошо	40	43	1720		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30	5	0		
	4. Плохо, много недостатков	20	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	50	487	24350	24350	48,70
	нет	0	13	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	263	7890	9620	19,24
	2. В целом хорошо	7,5	218	1635		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	19	95		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	293	11720	11720	23,44
	нет	0	207	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	290	8700	8700	17,40
	нет	0	210	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	450	18000	18000	36,00
	нет	0	50	0		
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	260	10400	17030	34,54
	2. В целом хорошо	30	197	5910		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	20	36	720		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	436	8720	8720	17,44
	нет	0	64	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	30	440	13200	13200	26,40
	нет	0	60	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	20	220	4400	7046	14,26
	2. В целом хорошо	10	227	2270		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8	47	376		

	4. Плохо, много недостатков	5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	266	13300	22345	44,69
	2. В целом хорошо	40	211	8440		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30	20	600		
	4. Плохо, много недостатков	5	1	5		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	2	0		

Максимальное количество баллов, которое сможет набрать организация равно 500.

По результату проведения анкетирования и анализа сайта МКУК «Октябрьский дом народного творчества» величина агрегированного показателя составила **407,74 из 500** возможных. Количество респондентов составило 500 человек.

Значение интегрального показателя для учреждения культуры рассчитывалось как сумма значений исходных показателей по 5 критериям (14 показателям) и представлена в таблице.

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» МКУК «Октябрьский дом народного творчества» набрал 76,98 и 100% показали свою неудовлетворенность относительно соответствия и доступности информации на официальном сайте организации.

Оценка проведена методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с выявлением и фиксацией признаков наличия/отсутствия соответствующих текстов (контент-анализ), установления соответствия информации требованиям нормативных и правовых документов, степени удобства доступа к текстам для посетителей официального сайта, а также на основании анкетирования респондентов

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МКУК «Октябрьский дом народного творчества» общее количество баллов составило 97,34 и при этом:

98,4% опрошенных считают, что организация обеспечена комфортными условиями для предоставления услуг.

80,4% - удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» (3 показателя) набрал 60,08 балла, при этом:

89% - отметили удовлетворенность территории, прилегающей к организации.

69% - отметили, что имеются значительные недостатки в том, как обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услугу на равне с другими.

58% - отметили неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром МКУК «Октябрьский дом народного творчества».

Следует отметить отсутствие дублирования надписей, знаков и графической информации знаками, выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля.

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МКУК «Октябрьский дом народного творчества» набрал 87,98% баллов из 100 возможных. При этом:

90% довольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при первичном контакте

91% - недовольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

87,2% - удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МКУК «Октябрьский дом народного творчества» набрал 85,35 баллов. При этом:

88% готовы порекомендовать организацию родственникам и друзьям.

89% - удовлетворены графиком работы организации.

95% - удовлетворены в целом оказанием услуг.

Таким образом, значение интегрального показателя МКУК «Октябрьский дом народного творчества», его состав и структура представлены в таблице 3.

Таблица 3. Значение интегрального показателя МКУК «Октябрьский дом народного творчества»

Организация	Критерий 1 (100)		Критерий 2 (100)		Критерий 3 (100)		Критерий 4 (100)		Критерий 5 (100)		Общее количество баллов (500 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
МКУК «Октябрьский дом народного творчества»	76,98	76,98	97,34	97,34	60,08	60,08	87,98	87,97	85,35	85,35	407,74	81,55

Далее рассмотрим долю каждого критерия в общем значении значение интегрального показателя МКУК «Октябрьский дом народного творчества»



По итогам анализа МКУК «Октябрьский дом народного творчества» предложен следующий план по устранению выявленных недостатков таблица 4.

Таблица 4. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации	Ответственный исполнитель (Ф.И.О, должность)
I.Открытость и доступность информации об организации			
1. Совершенствовать сайт организации	Разместить информацию о дополнительных услугах (организация горячих линий, онлайн-консультаций) сотрудничестве с иными организациями Распространять билеты, афиши на предприятиях, в школах, институтах, иных организациях		
II.Комфортность условий предоставления услуг			
1. Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр. Оказывать дополнительные платные услуги по предоставлению в пользование музыкальных инструментов (для обучающихся в ДМШ), в том числе в помещении учреждения		
III.Доступность услуг для инвалидов			
1. Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	Направить педагогов (преподавателей), иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика)		
IV.Доброжелательность, вежливость работников организации			
1. Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении	Провести разъяснительную работу с работниками Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики Организовать повышение квалификации работников Разработать кодекс профессиональной этики Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций		
V.Удовлетворенность условиями оказания услуг			
1. Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков 2. Информирование населения о графике мероприятий	Формировать расписания кружковой, образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие Организовать продажу электронных билетов информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей)		