**Департамент культуры и спорта**

**Нефтеюганского района**

**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ**

**по проведению мониторинга качества оказания услуг организациями культуры Нефтеюганского района**

Пойковский, 2017

**Цель проведения исследования:** провести сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в организациях культуры Нефтеюганского района

**Для решения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи**:

* разработать опросные листы для проведения сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг в организациях культуры Нефтеюганского района;
* изучить мнение получателей услуг на основе разработанного опросного листа, используя следующие каналы информации: Интернет-канал, личный опрос;
* изучить и оценить информацию, размещенную на официальных сайтах в сети Интернеторганизаций культуры Нефтеюганского района;
* проанализировать информацию, представленную на официальных сайтах и мнение получателей услуг организаций культуры Нефтеюганского района;
* рассчитать значение показателей, анализируемых организаций культуры, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542;
* составить информационно-аналитический отчет, в котором будут отображены результаты независимой оценки качества оказания услуг в организациях культуры Нефтеюганского района.

**Объект исследования**: получатели услуг в организациях культуры Нефтеюганского района

**Предмет исследования:** мнение получателей услуг и информация, представленная на официальных сайтах в организациях культуры Нефтеюганского района, а именно:Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа»; Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева»; Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура»; Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»; Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ».

**Правовую основу независимой оценки качества оказания услуг составляют:**

* Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
* приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187);
* приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрирован Минюстом России 02.12.2016 регистрационный № 44542) (далее – приказ Минкультуры России № 2542).

Независимая оценка качества оказания услуг в организациях культурыНефтеюганского районапроводилась с 10.10.2017 по 27.12.2017, за этот период были проведены следующие виды работ:

***Таблица 1***

**Виды работ по независимой оценке качества предоставления услуг организациями культуры**

| **Этапы исследования** | **Содержание исследования** | **Методы**  **исследования** | **Сроки**  **проведения** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| подготовительный | разработка и преставление Департаменту методики, инструментария, графика проведения независимого исследования. | анализ, синтез, методы социологического опроса и статистического анализа | 15.10.-30.11.2017 г. | выполнено |
| основной | проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации (сайт учреждения, личный опрос). | анализ, синтез, методы социологического опроса и статистического анализа | 01.12 – 20.12.2017 г. | выполнено |
| аналитический | сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг пяти муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района по двум основным направлениям:   * 1. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;   2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг; * обобщение и анализ информации о результатах независимого исследования; * представление информационно-аналитического отчета с обязательным описанием всех полученных результатов заказчику; * разработка и представление рекомендаций. | анализ, синтез | 20.12 – 27.12.2017 г. | выполнено |

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому инициировано проведение независимой оценки качества оказания услуг в организациях культуры Нефтеюганского района по следующим показателям:

* открытость и доступность информации об организации культуры;
* комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
* время ожидания предоставления услуг;
* доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
* удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем. На основе указанных показателей была разработана анкета (Приложение 1), для проведения опроса.

Для получения объективной картины удовлетворенности получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры рекомендуется все организации культуры разделить на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определить необходимое количество собираемых анкет:

Рекомендуемые категории организаций культуры:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категории организаций культуры** | **Параметры** | **Количество анкет** |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 в год |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 в год |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 в год |

Таким образом, для изучения мнений получателей услуг о качестве оказания услуг организациями культуры следует определить оптимальную для конкретного учреждения комбинацию, включающую необходимое количество анкет и способ их получения.

Для проведения данной оценки сформирована выборка для проведения опросов получателей услуг:

***Таблица 2***

**Выборка для проведения опроса среди получателей услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Категории организаций культуры** | **Параметры, кол-во получателей услуг в год** | **Количество анкет** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | Малая организация культуры | 360 | не менее 150 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | Малая организация культуры | 220 | не менее 150 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | Малая организация культуры | 1490 | не менее 150 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | Малая организация культуры | 11715 | не менее 150 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | Малая организация культуры | 317 | не менее 150 |

Как было отмечено выше, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся по двум направлениям:

1) изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;

2) изучение мнений получателей услуг.

В итоге были опрошены 836 получателей услуг. В таблице 3 представлены общее количество опрошенных по организациям культуры.

***Таблица 3***

**Количество опрошенных получателей услуг в организациях культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Всего**  **опрошенных** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 150 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 150 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 220 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 202 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 114 |
|  | **ИТОГО:** | **836** |

На основании анализа информации, представленной на официальном сайте организаций культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, осуществляется расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Минкультуры России № 2542.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Уровень поисковой доступности информационного объекта по показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

***Таблица 4***

**Перечень информационных объектов**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 | Наименование информационного объекта | Уровень поисковой  доступности  в баллах |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России 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» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 1 |

***Таблица 5***

**Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры**

| **№** | **Наименование показателя** | **Мнение получателей услуг** | **Баллы** | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | Отлично, очень удобно | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Совершенно не удобно | 0 | |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски | да | 2 |
| нет | 0 |
| 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.) | да | 2 |
| нет | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | да | 2 |
| нет | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | да | 2 |
| нет | 0 |
| 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) | да | 2 |
| нет | 0 |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 | |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 5,0 | |
| Плохо, много нарушений | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 | |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно | 5,0 | |
| Плохо | 2,5 | |
| Неудовлетворительно | 0 | |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно | 5,0 | |
| Плохо | 2,5 | |
| Неудовлетворительно | 0 | |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Отлично, все устраивает | 10,0 | |
| В целом хорошо | 7,5 | |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5,0 | |
| Плохо, много недостатков | 2,5 | |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | |

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 балов, максимальное значение –160 баллов.

**Анализ результатов проведенной оценки**

В результате проведения независимой оценки качества оказания услуг в организациях культуры Нефтеюганского района, были получены следующие результаты: **максимальная оценка 144,3 минимальная – 111,1 из 160 возможных.** Данные показатели свидетельствуют об оказании качественной услуги во всех анализируемых организациях. Общая оценка включает в себя 5 блоков: открытость и доступность информации об организации культуры,комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения,время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг.

***Таблица 6***

**Рейтинг организаций культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Общая оценка** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 144,3 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 134,9 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 111,1 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 138,6 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 111,7 |

**Рейтинг организаций культуры**

**Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

В Блоке 1 оценивается возможность доступа к информации об организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации и на ее территории. В данном блоке анализируется информация по двум направлениям:

критерии 1.1Наличие общей информации об организации культуры и 1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры – изучается и оценивается информация, размещенная на официальном сайте организации культуры в сети Интернет, а

критерий 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации – изучается мнение получателей услуг.

В трех из пяти анализируемых организациях разработаны и успешно функционируют сайты:

***Таблица 7***

**Перечень официальных сайтов организаций культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Сайт организации** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | <http://dmsh1.hmansy.muzkult.ru/> |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | <http://dsisalym.hmansy.muzkult.ru/> |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | - |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | <http://nrlib.ru/> |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | - |

В организациях культуры в среднем данный блок был оценен на **17,9** баллов из **30** максимальных баллов, что свидетельствует о хорошем уровне организации в данных организациях доступа к общей информации о самой организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте и на ее территории. Максимальная оценка по данному блоку равна **26,3,** а минимальная – **8,2.**Следует обратить внимание, что ни в одной организации данный блок не оценен максимально, т.к. необходимая информация не представлена в полном объеме, конкретизация отсутствующей информации представлена в отчетах по организациям культуры Нефтеюганского района. В двух организациях официальный сайт вообще отсутствует. Отмечены и следующие моменты, повлиявшие на общий балл: деятельность некоторых организаций не требует лицензий; не все организации предоставляют платные услуги и соответственно не могут разместить на сайте перечень платных услуг и НПА устанавливающие цену на них.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Оценка по блоку 1.** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 23,6 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 23,2 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 8,2 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 26,3 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 8,4 |

**Рейтинг организаций по Блоку 1.**

**Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения**

В блоке 2 оценивается комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения по следующим критериям: комфортность условий пребывания в организации, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, наличие технической возможности и удобство пользования электронными сервисами, удобство графика работы и доступность предоставления услуг для инвалидов.

В среднем данный блок был оценен на **40**баллов из **50** максимальных баллов. Максимальный балл **45,2**, минимальный– **37,3**. Оценки по данному блоку во всех организациях выше среднего балла.

Особо следует обратить внимание на критерий 2.5 Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, который был оценен в среднем получателями услуг на**6,3** баллаиз максимальных **10**. Основными показателями являются:

* обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;
* 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.);
* наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;
* компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;
* 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).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Оценка по критерию 2.5** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 8,2 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 6,5 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 5,8 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 4,8 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 6,4 |

Таким образом, результаты исследования показали, что по Блоку 2 в целом уровень комфортности условий предоставления услуг и доступность их получения соответствует требованиям получателей услуг, что свидетельствует об эффективной работе в данном направлении

**Рейтинг организаций по Блоку 2**

**Блок 3. Время ожидания предоставления услуг**

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги в организациях культуры, а именно: соблюдение режима работы организацией культуры и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры. Оценка данного показателя **18** баллов из **20** максимальных баллов. Максимальная оценка **18,8**, а минимальная – **17.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Оценка по блоку 3.** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 18,8 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей«Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 18,7 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 17 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 18,5 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 17 |

Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в организациях культуры удовлетворяет получателей услуг практически в полном объеме.

**Рейтинг организаций по Блоку 3.**

**Блок 4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры**

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **18,5** баллов из **20** возможных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Оценка по блоку 4.** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 18,8 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 19,2 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 17,8 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 19,1 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 17,5 |

Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников организаций культуры оценена практически максимально, что указывает на эффективную работу в данном направлении. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организаций, персонал которых во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат.

**Рейтинг организаций по Блоку 4.**

**Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать уровень удовлетворенности материально-техническим обеспечением, полноту предоставляемой информации о деятельности организации на официальном сайте и содержанием полиграфических материалов. Данный показатель получил оценку – **33,7**балла из возможных **40** баллов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование организации культуры** | **Оценка по блоку 5.** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» | 37,9 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств имени Г.С. Райшева» | 34 |
| 3 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 30,8 |
| 4 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 34,8 |
| 5 | Пойковское муниципальное бюджетное учреждение ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ и ДОСУГА «РОДНИКИ» | 31 |

Таким образом, данный блок оценен высоко, что свидетельствует о серьезной работе, проделанной в этом направлении. В целом уровень удовлетворенности оценен получателями услуг достаточно высоко. Получатели услуг в некоторых организациях отметили наличие незначительных недочетов в уровне материально-технического обеспечения и содержании полиграфических материалов, что и не позволило оценить данный блок максимально.

**Рейтинг организаций по Блоку 5.**

В ходе проведения независимой оценки качества предоставления услуг в организациях культуры Нефтеюганского района выяснились характеристики качества услуги, а именно: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг. В целом проведенная оценка всех показателей в организациях культуры Нефтеюганского районавыше среднего показателя, что свидетельствует об оказании качественной услуги, в анализируемый организациях. Максимальный балл был получен по Блоку 4.Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры, а минимальный балл по Блоку 1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

**Рекомендации по повышению качества работы организаций**

1. Представить информацию об организации культуры и ее деятельности на официальном сайте в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277[[1]](#footnote-2).
2. Провести самообследование (исследование), направленное на выявление недостатков по критериям, получившим наименьшее количество баллов и разработать мероприятия по устранению выявленных недостатков;
3. Обеспечить достаточный уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, в тех организациях, где были поставлены наименьшее количество баллов по данному показателю.

**Приложение 1**

**Уважаемый респондент!**

**Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания услуги в посещаемой организации культуры»**

**Ваше участие является очень ценным и важным для нас!**

**Заранее благодарим Вас за участие в опросе!**

**1. Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Считаете ли Вы, что в организации культуры созданы комфортные условия для посетителей?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения в организации культуры**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми организацией культуры:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5.Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. Доступность услуг для инвалидов**

**6.1. Обеспечена ли возможность для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использование кресла-коляски?**

1. Да
2. Нет

**6.2. Оснащена ли организация 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.)?**

1. Да
2. Нет

**6.3. Обеспечена ли организация сопровождающим персоналом и возможностью самостоятельного передвижения по территории организации?**

1. Да
2. Нет

**6.4. Компетентен ли персонал в работе с посетителями-инвалидами?**

1. Да
2. Нет

**6.5. Размещена ли информация, необходимая 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)?**

1. Да
2. Нет

7. **Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Как соблюдаются установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**9. Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно,
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Качество оказания услуг организации культуры в целом Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Материально-техническое обеспечение организации культуры Вы оцениваете:**

1. Отлично все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворяет ли вас качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?:**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворяет ли Вас качество и содержание полиграфических материалов организации культуры**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим за участие в анкетировании!**

1. Приказ Минкультуры России 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» [↑](#footnote-ref-2)