**Отчет**

**о проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры городского округа Красноуральск**

**2014 год**

Введение

Независимая оценка качества деятельности учреждений культуры и образования в сфере культуры городского округа Красноуральск проведена и в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 597 « О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказом Министерства культуры Свердловской области от 17 декабря 2013 года №350 «О формировании независимой системы оценки качества работы государственных, муниципальных учреждений Свердловской области, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», Постановлением администрации городского округа Красноуральск от 14 января 2014 года №20 « О внедрении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и искусства городского округа Красноуральск, оказывающих социальные услуги в сфере культуры и искусства»

**Цель исследования** – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития города Красноуральска.

**Задачи исследования**:

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

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;

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

- формирование рейтинга среди муниципальных учреждений культуры

по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) наших учреждений культуры.

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

В марте 2014 года составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

**Состав общественного Совета по проведению независимой оценки качества работ и услуг в муниципальных учреждениях культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **ФИО** | **Должность** |
| 1. | Бородулина И.В. | Заместитель главы администрации городского округа Красноуральск |
| 2. | Безруких Е.В. | Председатель Комитета управления культуры, спорта, молодежной политики городского округа Верхняя Тура |
| 3. | Терехина Л.С. | Ветеран труда в сфере культуры, Председатель городского Совета ветеранов войны, труда, пенсионеров |
| 4. | Тундаева Ю.А. | Редактор газеты «Красноуральский рабочий» |
| 5. | Аганян Д.А | Председатель Молодежного Совета городского округа Красноуральск |
| 6. | Шипицина Ю.Г. | Руководитель организационно-административного отдела МКУ «Управление культуры городского округа Красноуральск» |

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы, услуг учреждениями культуры и дополнительного образования детей в сфере культуры и искусства городского округа Красноуральск

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Учреждения | Дата анкетирования и опроса |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная библиотечная система городского округа Красноуральска» | II квартал 2014г. |
| 2. | Муниципальное автономное учреждение ДК «Металлург», ГЦК «Химик», сельские клубы | III квартал 2014 г. |
| 3. | Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей « Детская школа искусств» | IV квартал 2014 г. |

Мониторинг проводился в отношении деятельности:

***6 сетевых*** единиц учреждений культуры досугового типа

1. муниципальное автономное учреждение ДК «Металлург»;
2. городской центр культуры «Химик»,
3. клуб поселка Дачный;
4. клуб поселка Краснодольск;
5. клуб поселка Чирок;
6. клуб поселка Бородинка.

***9 сетевых*** единиц учреждений библиотечного типа:

1. городская центральная библиотека;
2. городская детская библиотека;
3. библиотека филиал № 1 (ГКЦ «Химик»);
4. библиотека - филиал № 2 (поселок Дачный);
5. библиотека - филиал №3 (микрорайон №1);
6. библиотека - филиал № 4 (ДК «Металлург»);
7. библиотека - филиал №5 (поселок Октябрьский);
8. библиотека - филиал № 6 (поселок Краснодольск);
9. библиотека - филиал № 7 (поселок Бородинка).

***1 сетевая единица*** - учреждения дополнительного образования в сфере культуры:

1). Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей « Детская школа искусств»

им. Е. П. Шиляева.

**Разработка анкеты**

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкета и опросный лист.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

* Принципы проведения опроса.

- анонимность

* Профиль потребителя услуг
* Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

* Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер

* Гендерный признак:

- мужчина

- женщина

**Обработка и анализ полученных результатов**

Всего в опросе приняли участие 1227 жителей городского округа Красноуральска. Демографические характеристики опрошенных были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

В опросе приняло участие 431 мужчин, что составляет 32,5% от числа опрошенных и 803 женщин или 67,5% от общей выборки

******

Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне от 18 до 29 лет (35,3%), респонденты в возрасте 30-39 лет составили 23,8% выборки, 40-49 лет - 21,4%, 50 - 59 лет – 12,6%, мнение опрошенных старше 60 лет составляет 6,9% в общей картине.

***Демографические характеристики респондентов***

|  |  |
| --- | --- |
| **Пол** | Представленность в выборке (%) |
| Мужчина | 32,5 |
| Женщина | 67,5 |
| **Возраст** | Представленность в выборке (%) |
| 9-29 лет | 35,3% |
| 30-50 лет | 45,2% |
| 50 лет и старше | 19,5 % |

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Учреждения*** | ***чел.*** | ***%*** |
| муниципальное автономное учреждение ДК «Металлург» | 280 | 23 |
| городской центр культуры «Химик» | 186 | 15 |
| сельский клуб п. Дачный  библиотека - филиал №6 (п. Дачный) | 160 | 13 |
| сельский клуб п. Краснодольский  библиотека - филиал №6 (п. Краснодольский) | 142 | 11 |
| сельский клуб п. Бородинка  библиотека - филиал №7 (п. Бородинка)  сельский клуб пос. Чирок | 17 | 1 |
| городская центральная библиотека | 115 | 9 |
| библиотека - филиал № 4 (ДК «Металлург») | 55 | 4 |
| городская детская библиотека | 37 | 3 |
| библиотека - филиал № 1 (ГКЦ «Химик») | 30 | 2 |
| библиотека - филиал №3 (микрорайон №1) | 60 | 4 |
| библиотека - филиал №5 (п. Октябрьский) | 45 | 3 |
| Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» им. Е. П. Шиляева | 100 | 12 |
| **Всего:** | **1227** | **100** |

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры и искусства *(вопрос анкеты № 1)* выявил, что 38,3% опрошенных граждан в полной мере удовлетворены качеством, 37,8 % частично удовлетворены качеством, 10,4 % - не довольны качеством, 13,5% - уклонились от ответа

**

**Удовлетворенность населения города Красноуральска качеством услуг в сфере культуры**

**УЧРЕЖДЕНИЯ ДОСУГОВОГО ТИПА**

От числа человек, давших свою оценку отдельным учреждениям культуры, опрос и анкетирование населения сельских клубов и библиотек поселков Дачный, Краснодольский и Чирок проводились одновременно.

Показатели оценки работы учреждений культурно-досугового типа, расположенных в городской черте:

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **В опросе участвовало**  **респондентов** | | **ДК «Металлург»** | | **ГКЦ «Химик»** | | **Итого** | |
| **280** | | **186** | | **466** | |
| **удовл.** | **не удовл.** | **удовл** | **не удовл** | **удовл** | **не удовл** |
| **1 группа:**  **ДОСТУПНОСТЬ**  **в том числе по пунктам** | |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Устраивает ли Вас режим работы? | **245** | **35** | **49** | **137** | **294** | **172** |
| 2. | Устраивает ли Вас информирова-ние учреждения о своей деятельности? | **265** | **15** | **123** | **63** | **388** | **78** |
| 3 | Удовлетворяют ли Вас отчеты перед населением?  Регулярны ли они? | **214** | **66** | **57** | **129** | **271** | **195** |
| 4 | Доступны для Вас цены по предлагаемым услугам? | **255** | **25** | **143** | **43** | **398** | **68** |
| 5 | Удовлетворяют ли Вас имеющиеся кружки, клубы и объединения? | **255** | **25** | **66** | **120** | **321** | **145** |
| **2 группа:**  **КОМФОРТНОСТЬ**  **в том числе по пунктам** | |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Комфортны ли условия в учреждении? | **267** | **13** | **164** | **16** | **431** | **39** |
| 2 | Удовлетворены ли Вы внешним видом учреждения и его приклубной территорией? | **280** | **0** | **150** | **36** | **430** | **36** |
| 3 | Удовлетворены ли Вы о своевре-менной информации проведения планируемого мероприятии? | **270** | **10** | **44** | **142** | **314** | **152** |
| 4 | Удовлетворяет ли Вас санитарное состояние туалетных комнат и гардеробов? | **274** | **6** | **73** | **113** | **347** | **119** |
| 5 | Удовлетворяет ли Вас художест-венное оформление помещений? | **280** | **0** | **186** | **0** | **466** | **0** |
| **3 группа:**  **КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ**  **в том числе по пунктам** | |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Имеется ли у учреждения свой имидж? | **276** | **4** | **101** | **85** | **377** | **89** |
| 2 | Удовлетворены ли Вы культурой обслуживания специалистов и персонала? | **280** | **0** | **166** | **20** | **446** | **20** |
| 3 | Как вы считаете – квалифицированно ли работают специалисты учреждения? | **280** | **0** | **167** | **19** | **447** | **19** |
| 4 | Используются ли инновационные формы работы? | **247** | **33** | **75** | **111** | **322** | **144** |

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми ДК «Металлург» и ГЦК « Химик»**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

**Доступность**

Таким образом, опрос показал, по 1 группе «Доступность» ДК « Металлург» значительно опережает по показателям ГЦК «Химик». Высокие показатели по всем вопросам. Посетителей устраивает и режим работы, и цены на предлагаемые услуги и информирование население. На высоком уровне работают клубы и объединения. Отчеты же перед населением представляют собой – праздники, отчетные показательные концерты и программы. Что не скажешь о ГЦК «Химик», где население не устраивает и режим работы, и информирование, и цены по представленным услугам. Половина опрошенного населения не удовлетворены, имеющимися клубными формированиями (но здесь можно оправдать ГЦК «Химик» тем, что в этом районе большинство проживающих – пенсионеры)

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

**Комфортность**

По второй группе показателей «Комфортность» отмечаем, что опрошенная группа людей высоко оценивает работу в этом направлении. В ГКЦ «Химик» из пяти пунктов три удовлетворяет посетителей: это – комфортность условий, внутренний и внешний вид Дворца, художественное его оформление. Они оценивают эти показатели по высоким критериям. А вот показатели по состоянию туалетных комнат и своевременной информации оставляет желать лучшего.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

**Культура обслуживания**

Вывод: ДК «Металлург» имеет у населения города положительный имидж. Высокий балл поставили все опрошенные. В ГКЦ « Химик» высокий балл опрошенные поставили по 2 и 3 вопросу, а вот над имиджем стоит еще работать, использовать как можно больше инновационных форм работы.

**Результаты опроса и анкетирование по оценке качества работы клубов, расположенных в сельской местности**

Таблица №2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **В опросе участвовало**  **респондентов** | | **п. Красно-**  **долький** | | **п. Дачный** | | **п. Бородинка** | | **п. Чирок** | |
| **142** | | **160** | | **39** | | **29** | |
| **удов.** | **не удов.** | **удов.** | **не удов.** | **удов** | **не**  **удов.** | **удов.** | **не**  **удов.** |
| **1 группа:**  **ДОСТУПНОСТЬ** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Устраивает ли Вас режим работы? | 142 | 0 | 119 | 41 | 39 | 0 | 20 | 9 |
| 2. | Устраивает ли Вас досуговые мероприятия? | 137 | 5 | 151 | 9 | 39 | 0 | 14 | 15 |
| 3 | Удовлетворяют ли Вас отчеты перед населением? Регулярны ли они? | 134 | 8 | 129 | 31 | 19 | 20 | 11 | 18 |
| 4 | Удовлетворяют ли Вас имеющиеся кружки, клубы и объединения? | 119 | 23 | 121 | 39 | 28 | 11 | 1 | 28 |
| **2 группа:**  **КОМФОРТНОСТЬ** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Комфортны ли условия в учреждении? | 28 | 114 | 17 | 143 | 0 | 39 | 0 | 29 |
| 2 | Удовлетворены ли Вы рекламной информацией о планируемом мероприятии? | 93 | 49 | 81 | 79 | 20 | 9 | 8 | 21 |
| **3 группа: КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ** | |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Удовлетворены ли Вы культурой обслуживания специалистов и персонала? | 142 | 0 | 152 | 8 | 39 | 0 | 13 | 16 |
| 2 | Как вы считаете – квалифицированно ли работают специалисты учреждения? | 14 | 128 | 160 | 0 | 39 | 0 | 29 | 0 |

**Результаты опроса и анкетирование по оценке качества работы библиотек, расположенных в сельской местности**

Таблица №3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **В опросе участвовало**  **респондентов** | **поселок**  **Краснодольский**  **филиал №6** | | **поселок**  **Дачный**  **филиал №2** | | **поселок**  **Бородинка**  **филиал №7** | |
| **142** | | **160** | | **39** | |
| **удов.** | **не удов.** | **удов.** | **не удов.** | **удов.** | **не удов.** |
| **Доступность** |  |  |  |  |  |  |
| 1. Доступна ли библиотека для всех категорий населения? (детский абонемент, удаленность и т.д.) | 111 | 31 | 125 | 35 | 30 | 9 |
| 2. Устраивает ли Вас режим работы учреждения? | 130 | 10 | 141 | 12 | 39 | 0 |
| 3. Посещаете ли Вы досуговые мероприятия, организованные для читателей? | 137 | 5 | 151 | 9 | 39 | 0 |
| **Комфортность** |  |  |  |  |  |  |
| 1.Устраивает ли Вас  информация о работе библиотек? | 101 | 41 | 124 | 36 | 12 | 27 |
| 2.Удовлетворяет ли вас библиотечный фонд? | 93 | 49 | 81 | 79 | 20 | 19 |
| 3.Комфортно ли в библиотеке?  (оснащение оборудованием, освещение, тепловой режим и т.д.) | 105 | 37 | 124 | 36 | 0 | 39 |
| 4.Устраивает ли Вас перечень услуг, предлагаемых библиотекой? | 66 | 76 | 83 | 77 | 19 | 20 |
| **Культура обслуживания** | | | | | | |
| 1.Устраивает ли вас оперативность и качество обслуживания? | 142 | 0 | 152 | 8 | 30 | 9 |
| 2.Соблюдают ли работники библиотек профессиональную этику? | 142 | 0 | 160 | 0 | 39 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  |

Подводя итог по опросу и анкетированию сельского населения, обслуживаемого библиотеками и клубами отмечаем:

По первой группе ***«Доступность»*** все опрошенные оценивают деятельность учреждений высшим баллом. Но, к сожалению почти всех пользователей библиотек не устраивает библиотечный фонд: много устарелой литературы, а пополняется очень слабо. Часто, невозможно получить необходимую литературу из – за отсутствия ее в центральном фонде. Клубным учреждениям необходимо обратить внимание на отчеты перед своими сельчанами, разнообразием досуговых программ.

По второй группе ***«Комфортность»*** – показатели прямо таки противоположные. Во-первых – информирование населения проводится по – старинке от руки на листочках. Сервисные услуги ниже 50%. Причина кроется в слабой материально – технической базе; старая мебель, отсутствия приспособлений, технической звукозаписывающей аппаратуры, культурного инвентаря, недостатком финансирования культурно – массовых мероприятий библиотек. К сожалению, о комфортности в сельских библиотеках и клубах говорить рано: во всех учреждения, требуется ремонт и серьезные финансовыевложения – одним словом, нужна модернизация.

По 3 группе показателей ***«Культура обслуживания»*** ответы сельчан радуют, все три вопроса получили высокую оценку. Специалисты все квалифицированные, с большим опытом работы, соблюдают профессиональную этику.

**Результаты опроса и анкетирования по качеству услуг библиотеками городского населения.**

таблица №4

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **В опросе участвовало**  **респондентов** | центральная городская библиотека | | центральная детская библиотека | | библиотека  филиал  № 1 | | библиотека  филиал  № 3 | | библиотека  филиал  № 4 | | библиоте-ка  филиал  № 5 | |
| **115** | | **37** | | **30** | | **60** | | **55** | | **45** | |
| **удов.** | **не уд.** | **удов.** | **не**  **удов.** | **удов.** | **не**  **уд.** | **удов.** | **не уд.** | **удов.** | **не уд.** | **удов.** | **не уд.** |
| **Доступность** | | | | | | | | | | | | |
| 1. Пользуйтесь ли Вы услугами библиотек? | 115 | 0 | 37 | 0 | 30 | 0 | 60 | 0 | 55 | 0 | 45 | 0 |
| 2. Устраивает ли Вас режим работы учреждения? | 88 | 27 | 26 | 11 | 23 | 7 | 47 | 13 | 55 | 0 | 42 | 3 |
| 3. Удовлетворяют ли Вас публичные отчеты о деятельности библиотеки? | 98 | 17 | 37 | 0 | 27 | 3 | 58 | 2 | 55 | 0 | 35 | 10 |
| 4. Посещаете ли Вы досуговые мероприятия, организованные для читателей? | 101 | 14 | 35 | 2 | 18 | 12 | 55 | 5 | 52 | 3 | 33 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Комфортность** | | | | | | | | | | | | |
| 1. Устраивает ли Вас  информация о работе библиотеки (доска объявлений, сайт, плани-руемые мероприятия, новые поступления и т.д.?) | 97 | 20 | 37 | 0 | 21 | 9 | 60 | 0 | 55 | 0 | 30 | 15 |
| Удовлетворяет ли вас библиотечный фонд? | 63 | 52 | 24 | 13 | 22 | 8 | 43 | 17 | 43 | 12 | 22 | 23 |
| Комфортно ли в библиотеке? (оснащение оборудованием, освещение, тепловой режим и т.д.) | 56 | 59 | 30 | 7 | 28 | 2 | 51 | 9 | 49 | 6 | 28 | 17 |
| Устраивает ли Вас перечень сервисных услуг, предлагаемых библиотекой? | 92 | 23 | 31 | 6 | 30 | 0 | 54 | 6 | 50 | 5 | 0 | 0 |
| **Культура обслуживания** | | | | | | | | | | | | |
| 1.Устраивает ли вас оперативность и качество обслуживания? | 80 | 35 | 27 | 10 | 22 | 8 | 60 | 0 | 55 | 0 | 40 | 5 |
| 3.Соблюдают ли работники библиотек профессиональную этику? | 88 | 27 | 30 | 7 | 30 | 0 | 60 | 0 | 55 | 0 | 45 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Вывод:

По первой группе ***«Доступность»*** респонденты в основном дали положительные ответы, есть небольшое количество недовольных читателей по всем библиотекам по режиму работы учреждения, кроме филиала №4. Публичные отчеты и организуемые досуговые мероприятия устраивают многих посетителей.

По второй группе ***«Комфортность» -*** большинство опрошенных не чувствуют себя комфортно в наших библиотеках, практически больше половины читателей недовольны разнообразием книжного фонда и услугами, которые представляют библиотекари на сегодняшний день.

По 3 группе показателей ***«Культура обслуживания»*** показатели почти во всех учреждениях 100%, но коллективу центральной и детской библиотек нужно обратить внимание на оперативность и качество обслуживания своих читателей.

**Результаты опроса по оценке качества работы Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей « Детская школа искусств»**

1. Количество опрошенных - 100 человек
2. Удовлетворены ли Вы условиями реализации образовательного процесс (наличие доступа к туалету, питьевой воде, чистота и свежесть помещения)?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| полностью удовлетворены | частично удовлетворены | скорее не удовлетворены | Полностью  не удовлетвор. | % |
| **87** | **13** | **0** | **0** | **100** |

1. Удовлетворены ли Вы отношением администрации учреждения и педагогических работников во время пребывания ребенка в образовательном учреждении? (Оцените по 5-бальной шкале)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Крайне  плохо | плохо | удовлетворены | хорошо | отлично | % |
| **0** | **0** | **0** | **13** | **87** | **100** |

1. Удовлетворены ли Вы качеством уборки помещений, освещением классов, температурным режимом?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| полностью удовлетворены | частично удовлетворены | скорее не удовлетворены | Полностью  не удовлетвор. | % |
| **84** | **16** | **0** | **0** | **100** |

4. Удовлетворены ли Вы качеством образования в данном образовательном учреждении?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| полностью удовлетворены | частично удовлетворены | скорее не удовлетворены | Полностью  не удовлетвор. | % |
| **84** | **16** | **0** | **0** | **100** |

1. Рекомендовали бы Вы образовательное учреждение Вашим друзьям и родственникам?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Да | Нет | Пока не знаю | % |
| **93** | **1** | **6** | **100** |

1. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации, доступной на официальном сайте образовательного учреждения?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Да, полностью | Не удовлетворены | На сайт не выходим | % |
| **37** | **5** | **58** | **100** |

1. Как Вы оцениваете влияние образовательного учреждения на духовно - нравственное воспитание подрастающего поколения в городском округе Красноуральск?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| отлично | хорошо | удовлетворительно | % |
| **59** | **36** | **5** | **100** |

**Методика расчета** **показателей**

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждений определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю (более 20 %) балл не присваивается. Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл - 20.

**Балловая таблица оценки показателей для учреждений культуры**

**досугового типа**

Таблица №5

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Показатели оценки | ДК Металлург | ГЦК  Химик | клуб  п.Краснодольский | клуб  Дачный | клуб  Бородинка | клуб  Чирок |
| **1 группа: Доступность** | | | | | | | |
| 1 | Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 2 | Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Наличие условий для посетителей данного учреждения культуры людьми с ограниченными возможностями | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Регулярные отчеты перед населением | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | Наличие необходимой информации на сайте | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Любительские объединения и клубы по интересам | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 8 | Доступность цены по предлагаемым услугам | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **2 группа: Комфортность** | | | | | | | |
| 9 | Наличие современного оборудования: мебели, техники | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| 12 | Санитарное состояние помещений  ( состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба) | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Художественное оформление помещений | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 14 | Наличие телефонной связи | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 15 | Наличие интернета | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **3 группа: Культура обслуживания** | | | | | | | |
| 16 | Имидж учреждения у населения | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | Наличие дипломов и грамот за участие во Всероссийских и областых фестивалей | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | Наличие книги отзывов и предложений | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | Укомплекованность учреждений специалистами и их квалфикация | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | Использование инновационных форм в работе | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ** | **20** | **12** | **9** | **8** | **5** | **4** |

**Балловая таблица оценки показателей для учреждений культуры**

**библиотечного типа**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№** | **Показатели оценки** | **центральная**  **городская**  **библиотека** | | **центральная детская библиотека** | | **филиал №1** | **филиал №2** | **филиал №3** | **филиал №4** | | **филиал №5** | **филиал №6** | **филиал №7** | |
| **1 группа: Доступность** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Доступность библиотеки для всех категорий пользователей | 1 | | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | |
| 2 | Режим работы библиотеки | 0 | | 0 | | 0 | 1 | 0 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
| 3 | Наличие сайта, online услуг | 0 | | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | |
| 4 | наличие службы вне-стационарного обслуживания | 1 | | 0 | | 1 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 1 | |
| 5 | Досуговые мероприятия для населения | 1 | | 1 | | 0 | 1 | 1 | 1 | | 0 | 1 | 1 | |
| 6 | Публичные отчеты о деятельности библиотеки | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 0 | 1 | 1 | |
| 7 | Наличие необходимой информации на сайте | 1 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
| 8 | Наличие наружной вывески (у входа в помещения библиотеку) с наименованием библиотеки и графиком работы | 1 | | 1 | | 1 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 0 | 0 | |
| **2 группа: КОМФОРТНОСТЬ** | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Наличие информации о работе библиотеки: стенды с информацией (паном работы, перечнем услуг, о результатах деятет-ти, анонса планируемых мероприятий, ЦОДах и др.) | | 1 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 0 | | 0 |
| 10 | Наличие телефонной связи | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 0 | 0 | | 0 |
| 11 | Получение документа без промедлений | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 |
| 12 | Ежегодная обновляемость фондов, в т.ч. периодическими изданиями | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 1 |
| 13 | Возможность доступа к фондам других библиотек | | 1 | | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | | 0 |
| 14 | Предоставление сервисных услуг (ксерокопирование,  сканирование, Интернет и др.) | | 1 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 0 | | 0 |
| 15 | Материально-техническое обеспечение: оборудование современными средствами, спец. мебелью, безопасность здания | | 0 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 0 | | 0 |  |
| **3 группа: КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ** | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Оперативность и качество обслуживания | | 0 | | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 0 | |
| 17 | Квалификация персонала | | 1 | | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 1 | 0 | |
| 18 | Соблюдение профессиональной этики | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
| 19 | Наличие книги отзывов и предложений | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
| 20 | Отсутствие обоснованных жалоб на некорректорное поведение персонала | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
|  | **МАКСИМАЛЬНЫЙ БАЛЛ** | | **16** | | **16** | **15** | **11** | **16** | **17** | | **9** | **11** | **10** | |

**Балловая таблица оценки показателей для Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования детей « Детская школа искусств»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№№** | **Критерии и показатели качества работы** | **Результаты оценки**  **(балл)** |
| 1. ***Доступность и открытость*** | |  |
| 1.1. | Наличие сайта и всей необходимой информации о работе учреждения | **1** |
| 1.2. | Наличие учредительной документации | **1** |
| 1.3. | Информирование населения о деятельности ДШИ всеми возможными формами и методами | **1** |
| 1.4. | Регулярные отчеты перед населением | **1** |
| 1.5. | Наличие образовательных программ по дисциплинам | **1** |
| 1.6. | Доступность цены по предлагаемым услугам | **1** |
| 1.7. | Доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями здоровья | **1** |
| ***Комфортность*** | | |
| 2.1. | Отремонтированное помещение, наличие современного оборудования (музыкальных инструментов), удобной мебели, мест отдыха для взрослых | **1** |
| 2.2. | Состояние внешнего вида здания, освещение территории в вечернее время, температурный режим в помещении, система наглядного ориентирования в помещении (указатели, нумерация кабинетов и т.д.) | **1** |
| 2.3. | Санитарное состояние помещений: наличие работающего гардероба, туалетных комнат, обеспечение питьевого режима. | **1** |
| 2.4. | Художественное оформление помещений, классов | **1** |
| 2.5. | Уровень квалификации и педагогического профессионализма преподавателей | **1** |
| 2.6. | Наличие телефонной связи | **1** |
| 2.7. | Наличие Интернета | **1** |
| ***Культура обслуживания*** | | |
| 3.1. | Имидж образовательного учреждения у населения | **1** |
| 3.2. | Наличие дипломов и грамот за участие во всероссийских и областных фестивалях и конкурсов | **1** |
| 3.3. | Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация | **1** |
| 3.4. | Использование инновационных форм в работе учреждения | **1** |
| 3.5 | Функционирование системы совместной работы с общеобразовательными школами | **1** |
| 3.6 | Соблюдение профессиональной этики, отсутствие жалоб на недостойное поведение преподавателей и сотрудников | **1** |
|  | **ВСЕГО** | **20** |

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений, принявших добровольное участие в системе рейтинговая и охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

**Рейтинговая таблица по независимой оценке качества работы учреждений культуры досугового типа**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| Дворец Культуры «Металлург» | 20 |
| Городской центр культуры «Химик» | 12 |
| Сельский клуб п. Краснодольский | 9 |
| Сельский клуб п. Дачный | 8 |
| Сельский клуб п. Бородинка | 5 |
| Сельский клуб п. Чирок | 4 |

**Рейтинговая таблица по независимой оценке качества работы учреждений культуры библиотечного типа**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование учреждения | Рейтинг |
| библиотека - филиал № 4 (ДК «Металлург») | 17 |
| городская центральная библиотека | 16 |
| центральная детская библиотека | 16 |
| библиотека - филиал №3 (микрорайон №1) | 16 |
| библиотека - филиал № 1 (ГКЦ «Химик») | 15 |
| библиотека - филиал №6 (п. Краснодольский) | 11 |
| библиотека - филиал № 2 (п. Дачный) | 11 |
| библиотека - филиал №7 (п. Бородинка) | 10 |
| библиотека - филиал №5 (п. Октябрьский) | 9 |

**ВЫВОДЫ:**

Адаптация учреждений социально-культурной сферы к рыночным условиям оказалась сложной, но общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

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

**-**  социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;

**-**  отсутствие привычки проявлять личную активность, инициативность в вопросах управления деятельностью учреждения;

**-**  недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

**-**  отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании первого опыта полученного в ходе реализации проекта по проведению независимой оценке качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры Общественный Совет

рекомендует:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности и в некоторых городских филиалах библиотек.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность
4. Приобрести специальную мебель в сельские досуговые учреждения и библиотеки, филиалы городских библиотек.
5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, кондиционеров, компьютеров, увеличение и разнообразие книжного фонда).
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

Председатель общественного Совета Л. С. Терехина