



ОТЧЕТ

**ПО ИТОГАМ РАБОТЫ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА САКСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И
НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА» САКСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

2016 г.

**ИТОГИ РАБОТЫ
ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
САКСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ
УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ «МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ ЦЕНТР
КУЛЬТУРЫ, ИСКУССТВ И НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»
САКСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района Республики Крым проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», и согласно п.10 Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных первым заместителем Министра культуры Российской Федерации 07.08.2015, учитывая решение внеочередной 41 сессии Сакского районного совета 1-го созыва от 07.09.2016 «Об органе местного самоуправления, уполномоченном на размещение информации о результатах независимой оценки качества услуг», решение Общественного совета Сакского района Республики Крым от 01.07.2016 № 1 «О проведении независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Сакского района, оказывающих услуги в сфере культуры в 2016-2018 году» (с изменениями), руководствуясь Положением об Общественном совете Сакского района Республики Крым, утвержденным постановлением председателя Сакского районного совета от 26.02.2015 № 1 (с изменениями), положением об экспертной группе Общественного совета Сакского района Республики Крым по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры и образования муниципального образования Сакский район Республики Крым, утвержденным решением Общественного совета от 29.11.2016 г. № 9.

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Сакского района.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района;
- узнать мнение населения о качестве предоставления услуг в МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района;

- расширить деятельность МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района по развитию новых форм и видов предоставления услуг в сфере культуры, повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг в МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В период четвертого квартала 2016 года проведено анкетирование.

2. Данные изучены и проанализированы экспертной группой общественного совета Сакского района Республики Крым по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Сакский район.

ПЛАН – ГРАФИК

Проведение анкетирования по оценке качества работы учреждений культуры, отнесенных к ведению отдела культуры и спорта администрации Сакского района Республики Крым

<i>№</i>	<i>Учреждение</i>	<i>Дата анкетирования</i>
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района Республики Крым	IV квартал 2016г.

Разработка анкеты

Для проведения опроса населения в качестве инструментария была разработана анкета.

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:
 - студент;
 - учащиеся;
 - пенсионер;
 - инвалид;
 - иной статус.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 400 жителей Сакского района.

Результаты опроса пользователей услуг МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района Республики Крым представлены в таблице №1. Количество опрошенных - 400 человек. Количество набранных баллов – 51,15.

Анкета
Показатели оценки работы МБУК «Межпоселенческий центр культуры, искусств и народного творчества» Сакского района

Таблица № 1

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Среднее значение
1	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
1.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	4,47
1.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	0,00
1.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	0,00
1.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	3,90
2	Время ожидания предоставления услуги		
2.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,93
2.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,95
2.3	Простота/удобство поиска необходимого издания в организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,24
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,89
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,6
4.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,56

4.3	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	4,61
	ИТОГО	59	51,15

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 11 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов).

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 59.

Сумма значений показателей пунктов 1.2 и 1.3 не учитывается (Протокольное решение № 2, от 01.12.2016г. заседания экспертной группы).

Результаты опроса по селам сведены в таблицы (на 37 листах, прилагаются).