

## **Информация об итогах проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Октябрьского района в 2020 году**

Во исполнение ФЗ № 256-ФЗ от 21.07.2014 г. «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказов Министерства культуры России, постановления Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 07 марта 2018 года № 62-п «О внесении изменений постановление Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 июля 2014 года № 263-п «О формировании системы независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования, физической культуры и спорта в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

Положение об Общественном совете утверждено постановлением администрации Октябрьского района от 10.12.2019 № 2618 «Об утверждении Положения об Общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Октябрьского района, иными организациями, расположенными на территории Октябрьского района и оказывающими услуги в сфере культуры за счет средств бюджета Октябрьского района».

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Октябрьского района утвержден на заседании Общественного Совета Октябрьского района 10 декабря 2019 года.

Состав Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальными организациями культуры Октябрьского района:

1. Осович Ольга Анатольевна – руководитель Местной общественной молодежной организации добровольцев (волонтеров) Октябрьского района «Лидерский формат» (председатель Совета)

2. Мотовичева Любовь Алексеевна – руководитель Приобской местной общественной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» (заместитель председателя Совета);

3. Антонова Ольга Юрьевна - председатель Совета ветеранов (пенсионеров) поселка Уньюган Октябрьской районной общественной организации ветеранов (пенсионеров) войны и труда;

4. Флегентова Галина Владимировна – председатель правления Региональной благотворительной общественной организации инвалидов, больных муковисцидозом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «ВТОРОЕ ДЫХАНИЕ»;

5. Иванова Светлана Николаевна – руководитель Местной Общественной организации «Ассоциация приемных семей Октябрьского района»;

6. Яструбенко Сергей Алексеевич – пенсионер, член Совета ветеранов (пенсионеров) пгт. Талинка

Куницына Евгения Алексеевна – главный специалист отдела культуры и туризма администрации Октябрьского района (секретарь Совета без права голоса).

В 2020 году независимая оценка качества проводилась независимым оператором Общество с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» в отношении 13 учреждений культуры Октябрьского района, что составляет 100 % от общего количества учреждений культуры.

Сбор и обобщение данных проводился в отношении организаций культуры, представленных в таблице №1.

**Таблица № 1.**

| <b>№<br/>n/n</b> | <b>Название учреждения</b>                                        | <b>Адрес</b>                                    |
|------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 1.               | МБУК «Культурно-информационный центр»                             | пгт. Октябрьское, ул. Советская д. 13А          |
| 2.               | МБУК «Музейно-выставочный центр»                                  | пгт. Октябрьское, ул. Советская д. 13А          |
| 3.               | МБУК «Межпоселенческая библиотека Октябрьского района»            | пгт. Октябрьское, ул. Светлая д. 11             |
| 4.               | МБУК «Культурно-досуговый центр «Лидер»                           | пгт. Андра мкр. Центральный ул. Набережная д. 1 |
| 5.               | МБУ «Досуговый клуб «Овация»                                      | п. Сергино, ул. Центральная д. 14               |
| 6.               | МБУ «Центр культуры и досуга «Кедр»                               | п. Карымкары, ул. Комсомольская д. 10           |
| 7.               | МБУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания»                 | с. Малый Атлым, пер. Зеленый, 2                 |
| 8.               | МБУ Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» | с. Каменное, ул. Центральная, 6                 |
| 9.               | МБУ «Культурно-информационный центр «КреДо»                       | пгт. Приобье, ул. Севастопольская д. 13         |
| 10.              | МБУ «Дом культуры «Лесник»                                        | п. Уньюган, ул. 30 лет Победы, д. 14            |
| 11.              | МБУК Дом культуры «Родник»                                        | д. Нижние Нарыкары, пер. Клубный 2-а            |
| 12.              | МБУ «Центр культуры и спорта гп. Талинка»                         | пгт. Талинка, Центральный мкр., д. 37           |
| 13.              | МБУК «Культурно-спортивный комплекс «Триумф»                      | с. Шеркалы, ул. Мира, 34а                       |

По итогам опроса в АИС «СМОК» консолидировано 3663 анкеты. Для каждого учреждения максимальное значение Показателя оценки качества составляет 100 баллов.

**В соответствии с установленной Методикой предусмотрены 5 критериев оценки деятельности оцениваемых учреждений культуры:**

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников;
4. Время ожидания предоставления услуги
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг;

**Показатели для оценки удовлетворенности:**

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры
3. Дополнительные услуги и доступность их получения
4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
5. Удобство графика работы организации культуры
6. Доступность услуг для инвалидов\*
7. Соблюдение режима работы организацией культуры
8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
10. Компетентность персонала организации культуры
11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
13. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»
14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры

**Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры осуществлялись по двум направлениям:**

- 1) экспертные оценки доступности информации, наличия комфортных условий и доступности для инвалидов;
- 2) изучение мнений получателей услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование - личный опрос, интернет-опрос, в том числе на официальных сайтах учреждений культуры Октябрьского района).

**Таблица № 2. Итоговые оценки по учреждению.  
Количество опросов.**

| Учреждение                                                        | Показатель оценки качества | Максимальная оценка | План по опросу | Количество пройденных опросов |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------|----------------|-------------------------------|
| МБУК «Культурно-информационный центр»                             | 89,52                      | 100                 | 300            | 317                           |
| МБУК «Музейно-выставочный центр»                                  | 95,67                      | 100                 | 300            | 316                           |
| МБУК «Межпоселенческая библиотека Октябрьского района»            | 93,11                      | 100                 | 300            | 341                           |
| МБУК «Культурно-досуговый центр «Лидер»                           | 93,44                      | 100                 | 300            | 315                           |
| МБУ «Досуговый клуб «Овация»                                      | 90,48                      | 100                 | 300            | 467                           |
| МБУ «Центр культуры и досуга «Кедр»                               | 81,83                      | 100                 | 180            | 184                           |
| МБУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания»                 | 88,31                      | 100                 | 180            | 184                           |
| МБУ Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» | 83,7                       | 100                 | 180            | 180                           |
| МБУ «Культурно-информационный центр «КреДо»                       | 84,2                       | 100                 | 300            | 310                           |
| МБУ «Дом культуры «Лесник»                                        | 89,76                      | 100                 | 300            | 375                           |
| МБУК Дом культуры «Родник»                                        | 82,76                      | 100                 | 150            | 157                           |
| МБУ «Центр культуры и спорта гп. Талинка»                         | 86,88                      | 100                 | 300            | 339                           |
| МБУК «Культурно-спортивный комплекс «Триумф»                      | 89,29                      | 100                 | 150            | 178                           |

**Таблица № 3. Итоговые показатели оценки качества по Критериям.**

| Учреждение                                                        | Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры" | Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" | Критерий "Доступность услуг для инвалидов" | Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" | Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" | ИТОГ Показатель по организации |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------|
| МБУК «Культурно-информационный центр»                             | 95,64                                                                  | 94,95                                                | 68,54                                      | 93,88                                                            | 94,57                                                 | 89,52                          |
| МБУК «Музейно-выставочный центр»                                  | 97,71                                                                  | 99,53                                                | 82,27                                      | 99,49                                                            | 99,34                                                 | 95,67                          |
| МБУК «Межпоселенческая библиотека Октябрьского района»            | 98,27                                                                  | 98,39                                                | 71,13                                      | 99,06                                                            | 98,71                                                 | 93,11                          |
| МБУК «Культурно-досуговый центр «Лидер»                           | 97,60                                                                  | 99,05                                                | 75,75                                      | 97,78                                                            | 97,02                                                 | 93,44                          |
| МБУ «Досуговый клуб «Овация»                                      | 99,51                                                                  | 99,25                                                | 55,19                                      | 99,10                                                            | 99,34                                                 | 90,48                          |
| МБУ «Центр культуры и досуга «Кедр»                               | 95,64                                                                  | 85,60                                                | 40,19                                      | 95,22                                                            | 92,50                                                 | 81,83                          |
| МБУ «Центр культуры и библиотечного обслуживания»                 | 95,80                                                                  | 90,49                                                | 64,53                                      | 96,74                                                            | 94,02                                                 | 88,31                          |
| МБУ Центр культуры и библиотечного обслуживания «Северная звезда» | 95,64                                                                  | 84,17                                                | 41,59                                      | 99,22                                                            | 97,89                                                 | 83,70                          |
| МБУ «Культурно-информационный центр «КреДо»                       | 97,64                                                                  | 97,58                                                | 27,86                                      | 99,35                                                            | 98,55                                                 | 84,20                          |
| МБУ «Дом культуры                                                 | 97,48                                                                  | 98,00                                                | 59,42                                      | 97,81                                                            | 97,07                                                 | 89,96                          |

|                                              |       |       |       |       |       |       |
|----------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| «Лесник»                                     |       |       |       |       |       |       |
| МБУК Дом культуры «Родник»                   | 98,09 | 68,66 | 52,13 | 97,45 | 97,45 | 82,76 |
| МБУ «Центр культуры и спорта гп. Талинка»    | 88,98 | 96,02 | 51,14 | 99,0  | 98,26 | 86,88 |
| МБУК «Культурно-спортивный комплекс «Триумф» | 96,30 | 97,75 | 57,00 | 98,09 | 97,30 | 89,29 |

Самые высокие значения по критериям: «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 97,86 из 100 максимально возможных и «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 97,08. Оценки показывают высокую лояльность посетителей.

Достаточно высокий процент удовлетворённости по критерию: «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 96,48.

Меньше процент по показателю: «Комфортность условий предоставления услуг» – 93,03.

Наименьшее значение оценки получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 57,44.

### Рейтинг организаций культуры по итогам показателей по организации.



Среднее значение суммы баллов по всем учреждениям культуры – 88,38 из 100 максимально возможных, что соответственно составляет 88,38 % удовлетворённости получателей услуг учреждений культуры.

Анализ выявил ряд общих проблем. На основании этих данных подготовлены рекомендации, выполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке повысить свой рейтинг.

### Основные недостатки и предложения по улучшению качества деятельности учреждений.

| Выявленный недостаток                                                | Предложение по улучшению качества деятельности организаций        |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Неудовлетворенность организационными условиями предоставления услуг. | Изменение графика работы, улучшение навигации внутри организации. |
| Низкий уровень обеспечения предоставления                            | Создавать и совершенствовать материально-                         |

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| услуг для инвалидов в организации.                                            | техническое обеспечение организаций для увеличения доступности услуг лицам с ограниченными возможностями. Обеспечить необходимый и комфортный уровень условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. |
| Неудовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг.               | Проанализируйте возможность совершенствования условий. Улучшение материально-технической базы, санитарно-гигиенических помещений. Обновление мебели, установка кулера.                                                              |
| Неудовлетворённость доброжелательностью и вежливостью работников организации. | Расширение кадрового состава.                                                                                                                                                                                                       |

#### Недостатки.

Для формулирования недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией, проанализированы параметры, получившие наибольшее количество отрицательных оценок, а также текстовые ответы респондентов.

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией:

1. Наличие неудовлетворенности комфортностью условий в организации (нехватка мест в зоне ожидания), (неудовлетворительные состояние помещения библиотек), (тесное помещение для занятий спортом), (тесное, не ремонтируемое здание), (устаревшее здание и мебель).
2. Наличие неудовлетворенности оказания услуг в целом в организации.
3. Наличие неудовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации осуществляющих первичный контакт, и непосредственно оказывают услуги.
4. Наличие неудовлетворенности организационными условиями предоставления услуг.
5. Низкий уровень обеспечения предоставления услуг для инвалидов в организации (отсутствие пандусов и оборудования для инвалидов).

#### Рекомендации

Рекомендации сделаны на основе анализа пожеланий клиентов, выявленных в ходе исследования уровня удовлетворенности получателями услуг. Поскольку в ходе исследования респонденты оценивали учреждение по конкретным параметрам, в рекомендации вошли именно те, которые являются у конкретного учреждения культуры наиболее слабыми.

1. Проводить мероприятия для инвалидов.
2. Улучшить комфортность условий в организации.
3. Увеличение мест в комфортной зоне ожидания.
4. Проводить беседы с обслуживающим персоналом.
5. Улучшение организационных условий предоставления услуг.
6. Внедрение дистанционных форм взаимодействия.
7. Обновление и расширение литературного фонда.
8. Расширение кадрового состава, развитие востребованных творческих направлений: вокал, хореография и др.
9. Улучшение помещений, рассмотреть возможность предоставить новое более просторное помещение
10. Пополнить большим разнообразием электронных изданий научной и

художественной литературы.

11. Расширение спектра услуг.
12. Установка кофе-машины.
13. Добавить дополнительные платные услуги.
14. Капитальный ремонт помещения.
15. Обновление материально-технического оснащения и мебели.
16. Улучшение состояния санитарно-гигиенических помещений.

Анализируя итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры и оставленные респондентами в ходе опроса рекомендации можно сделать выводы о том, что получатели услуг в целом удовлетворены качеством предоставления услуг.