

ОТЧЕТ

о проведении независимой оценки качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Гармония» муниципального образования Бродяцкий сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, оказывающего социальные услуги населению в сфере культуры

2017 год

Содержание

Введение.....	4
1. Результаты опроса получателей услуг.....	7
2. Пояснительная записка	24
2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения.....	25

Введение

Независимая оценка качества деятельности муниципального учреждения культуры «Гармония» Оренбургского района Оренбургской области, проведена в муниципалитетном образовании Бродяцкий сельсовет Оренбургского района Оренбургской области, проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 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», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам - потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», приказом Минкультуры России от 22.11.2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития муниципального образования Бродяцкий сельсовет.

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 муниципального образования Оренбургский район 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) учреждений культуры.

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

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы, услуг учреждений культуры муниципального образования Бродяцкий сельсовет.

№ п/п	Учреждение	Дата анкетирования и опроса
1	МБУК «Гармония» муниципального образования Бродяцкий сельсовет Оренбургского района Оренбургской области	III квартал 2017 г.

По результатам независимой оценки Общественный совет при администрации муниципального образования Бродяцкий сельсовет должны осуществить:

- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовку предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителей учреждений и заинтересованных организаций.

1. Результаты опроса получателей услуг и методической оценки специалистов

В опросе приняли участие жители п. Бродецкий Оренбургского района. Опросы проводились двумя способами: интервью на выезде, телефонные опросы (заполнение опросного листа со слов респондентов). Методистами был осуществлен сбор пожеланий к улучшению качества предоставляемых услуг. Были просмотрены официальные сайты (блоги, странички) учреждения и проведен анализ официального сайта ГМУ.

Таблица №1

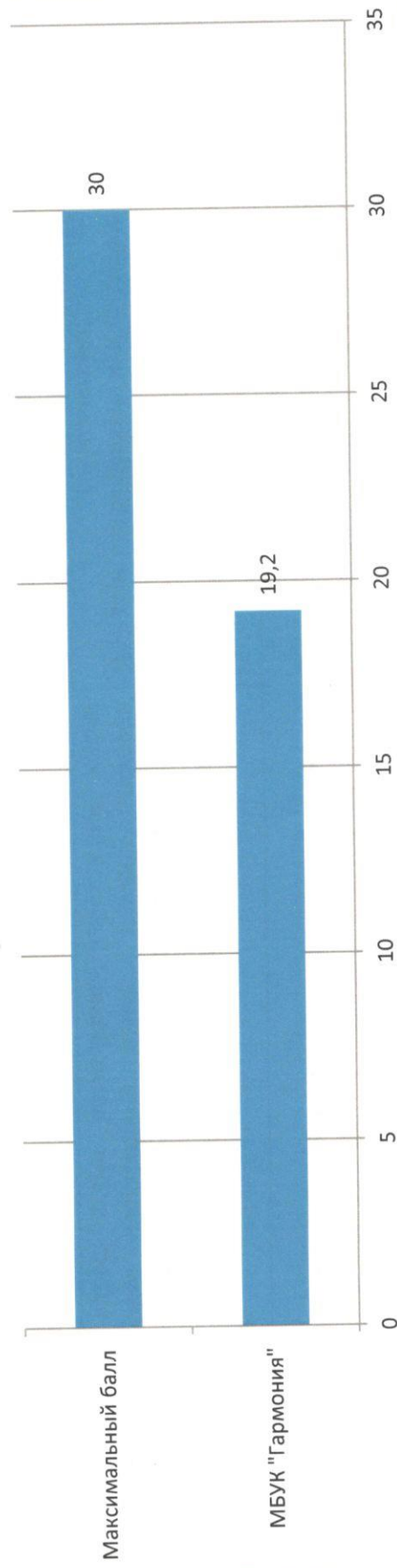
Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры

наличие информационной доски: присутствует
наличие информационного уголка пожарной безопасности: присутствует

№	Наименование показателя	Максимальный балл	Полученные баллы
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 представления 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	10	15,2

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 представления 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» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	10	
3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	4
ИТОГО		30	19,2

Баллы оценки уровня открытости и доступности информации об организации культуры



1.1-1.2 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения
(<http://mbukgarmoniy.blogspot.ru/>.)

№	Наименование показателя	Значимость, балл	Полученные баллы
1.	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0,5
2.	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда, адрес электронной почты, телефон, телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1
3.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1
4.	Общая информация об учреждении, структура учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
5.	Режим, график работы учреждения	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1
6.	Перечень бесплатных услуг, оказываемых организацией культуры, перечень услуг, оказываемых на платной основе и дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
7.	Бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями; 1 - присутствует	1
8.	Информация о руководителе учреждения, состав работников, фамилии, имена, отчества, должности работников	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	1

9.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения (гостевая книга, книга отзывов онлайн)	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
10.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждением	0 - отсутствует; 0,5 - есть, с нарушениями или труднодоступно; 1 - присутствует	0
11.	Наличие информации о предстоящих мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (афиши, приглашения)	min 0 – max 4	4
12.	Наличие отчетов о проведенных мероприятиях, отчетных концертах, фестивалях (фото, видео, текстовый отчет)	min 0 – max 4	4
ИТОГО		18	13,5