

ИТОГИ РАБОТЫ

Общественного совета муниципального образования Советский район Республики Крым по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым проведена во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «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», в соответствии с Законом Российской Федерации от 19.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказа Министерства культуры Республики Крым от 21.04.2016 №123 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений и предприятий, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2016-2018 годы», приказа муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» от 19 мая 2016 года №54, решению 15 (внеочередного) пленарного заседания 1-го созыва Советского районного совета Республики Крым от 19.02.2015 №1 «О Положении об общественном совете муниципального образования Советский район Республики Крым», Постановлению Советского районного совета Республики Крым от 26.02.2015 №2 «Об утверждении состава общественного совета муниципального образования Советский район Республики Крым».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в сфере культуры на современном этапе социального развития муниципального образования Советский район Республики Крым.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Советского района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Советского района;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Советского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

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

Приказом МКУ «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым от 19 мая 2016 года №54 утвержден ведомственный план мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры Советского района Республики Крым (далее – учреждения культуры), на период 2016-2018 годы, перечень учреждений культуры, отнесенных к ведению муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», подлежащих независимой оценке качества в период 2016-2018 годов в Республике Крым.

В период с 24 октября 2016 года по 07 ноября 2016 года проведено анкетирование и опрос жителей (посетители/ пользователи услуг) Советского района. Обработка и оценка полученных данных.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым

№ п/п	Наименование учреждения	Срок проведения независимой оценки качества
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	IV квартал 2016 год
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым»	IV квартал 2016 год

Разработка анкеты

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

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

1. Принципы проведения опроса.
- анонимность
2. Профиль потребителя услуг
3. Возрастной ценз:

- 9 лет и старше.
- 4. Социальное положение:
 - работающий
 - учащиеся
 - пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Опрос и анкетирование граждан, проживающих на территории Советского района на предмет удовлетворённости. Опрос и анкетирование граждан, проживающих на территории Советского района на предмет удовлетворённости библиотечными услугами, предоставляемыми населению МБУК «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым».

В анкетировании приняли участие 463 человека. Анкета содержала 8 вопросов. Ответы давались по предложенной шести балльной системе, от 0 до 5 баллов.

1. На первый вопрос об уровне комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений) все респонденты оценили в 4 и 5 баллов, в итоге - 4,7 баллов. В то же время можно предположить, что участники анкетирования не брали во внимание, что в большинстве библиотек отсутствует отопление.

2. Второй вопрос поднял проблему транспортной и пешей доступность библиотеки. Совокупная оценка – 4,65 балла. Это обусловлено тем, что все библиотеки системы расположены в сельской местности, в которой не предусмотрен внутренний транспорт. Читатели библиотек имеют многолетнюю привычку перемещаться пешком, поэтому отсутствие внутреннего транспорта никак не отражается на посещаемости библиотек. Библиотеки же, как правило, расположены в центре сёл, почти везде в одном помещении с клубом и Домом культуры.

3. Третий вопрос касался удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям. Совокупная оценка – 1,05 балла. В связи с техническими характеристиками помещений библиотек, компьютеры размещены только в пяти библиотеках библиотечной системы. Пользователи библиотек, оснащёнными машинами, оценили предоставляемые услуги в 5 баллов. Однако в связи с тем, что компьютеры есть не во всех библиотеках, итоговое значение и составило 1,05 балла.

4. «График работы библиотеки: удобен ли и насколько?» - так звучал четвёртый вопрос анкеты, итоговое число которого 4,8. Библиотеки системы работают в гибком графике, который удобен и пользователям, и сотрудникам. Библиотеки районного звена работают 6 дней в неделю, оставляя за собой скользящий график выходных дней (общий выходной – воскресенье). Таким же скользящим является перерыв для отдыха и приёма пищи. Сельские библиотеки – филиалы работают 6 дней в неделю с одним выходным днем - понедельник, предоставляя пользователям возможность посещать библиотеку и в субботу, и в воскресенье. Обеденный перерыв с 13 до 14. Это позволяет учащимся средних школ посещать библиотеку сразу после окончания учебного процесса.

5. О простоте и удобстве электронного каталога речь шла в вопросе под №5. Итоговая оценка 0,4 балла. Вопрос №5 «зеркалит» вопрос под №3. Как и там, на вопрос №5 отвечали пользователи только тех библиотек, в которых есть компьютеры. Необходимо обеспечить удобство электронного каталога.

6. Что касается доброжелательности, вежливости и компетентности персонала библиотеки, то участники анкетирования были единодушны. Итоговая оценка 5 баллов. Персонал централизованной библиотечной системы очень вежливо относится к читателям и пользователям библиотеки. Специалисты компетентны в своей деятельности и доброжелательны к посетителям библиотек.

7. Вопрос под №7 поднял тему уровня качества оказания услуг библиотекой в целом. Следует отметить, что при общей оценке 5, мнения респондентов разделились. В шести библиотеках сети этот уровень был оценен в 4 балла. Участники анкетирования высказали неудовольствие по пополнению фонда новыми документами. Учащиеся школ страдают от нехватки словарно-справочных и энциклопедических изданий. Читатели старшего возраста сетуют на малое количество хорошей литературы для ежедневного чтения, а так же от недостатка произведений классиков отечественной и зарубежной литературы. Те же нарекания прозвучали в адрес фонда литературы для детей. Книжки в мягких обложках быстро ветшают, а пополнение идёт не быстрыми темпами.

8. Информирование о новых поступлениях участники анкет оценили по-разному, итоговая цифра 4,65 балла. Читатели пяти библиотек оценили деятельность библиотекарей в этом направлении оценкой «хорошо» и одной библиотеки «удовлетворительно», это скорее связано, что специалисты библиотек в силу отсутствия полноценного опыта библиотечной деятельности (недавно работают) применяют не очень правильные формы и методы информирования читателей библиотек о новых поступлениях. по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или хорошо, что в целом, соответствует спросу населения.

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ПО ФИЛИАЛАМ
(6-ТИ БАЛЛЬНАЯ СИСТЕМА от 0 до 5)

Позиции	ЦР библиотека	ЦРДБ	Б-ф № 1	Б-ф № 2	Б-ф № 3	Б-ф № 4	Б-ф № 5	Б-ф № 6	Б-ф № 7	Б-ф № 8	Б-ф № 10	Б-ф № 13	Б-ф № 14	Б-ф № 16	Б-ф № 17	Б-ф № 18	Б-ф № 19	Б-ф № 20	Б-ф № 21	Б-ф № 22	Единица измерения	Итоговое значение, баллы
Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	от 0 до 5 баллов	4,7
Транспортная и пешая доступность библиотеки	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	от 0 до 5 баллов	4,65
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям	5	5	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	от 0 до 5 баллов	1.05
График работы библиотеки: удобен ли и насколько?	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	от 0 до 5 баллов	4,8
Простота/удобство электронного каталога	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	от 0 до 5 баллов	0,4
Доброжелательность,	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	от 0	5

вежливость и компетентность персонала библиотеки																				до 5 баллов		
Уровень качества оказания услуг библиотекой в целом?	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	от 0 до 5 баллов в	4,7
Наличие информации о новых изданиях	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	от 0 до 5 баллов	4,65
ИТОГО	40/5	38/4,75	28/3,5	26/3,25	27/3,375	30/3,75	35/4,37	35/4,37	29/3,625	27/3,375	26/3,25	29/3,625	29/3,625	29/3,625	29/3,625	29/3,625	30/3,75	28/3,5	25/3,125	30/3,75	40 балло в	29,95
%	100	95	70	65	67,5	75	87,5	87,5	72,5	67,5	65	72,5	72,5	72,5	72,5	72,5	75	70	62	75	100	74,9

В опросе и анкетировании на предмет удовлетворённости услугами дополнительного образования, предоставляемыми населению МБУДО «Детская школа искусств» Советского района Республики Крым приняли участие 95 человек. Анкета содержала 13 вопросов. Ответы давались по смешанной системе, от 0 до 5 (7) баллов и с выбором из приведённых ответов (Хорошо, Плохо, Да, Нет).

Ответы на основные вопросы которые вошли в расчет итоговых значений, оценены следующим образом:

1. На вопрос, «Насколько удобен для Вас график учреждения?» итоговая оценка из 7 возможных баллов составила 6,5 баллов.

2. На вопрос, «Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в школе» - 4,7 балла из 5 предложенных баллов, вероятно, это связано с маленьким гардеробом, а также недостаточного количества стульев в коридоре.

3. Вопрос «Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала», составил – 6,7 балла из 7 возможных баллов.

4. Вопрос «Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность», получил оценку- 4,8 балла из 5, видимо на данной оценке сказалось отсутствие парковки и то, что главный вход в здание находится близко к дороге.

5. Вопрос «Уровень качества оказания услуг» из 5 возможных баллов набрал 4,9 балла.

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА ПО ДЕТСКОЙ ШКОЛЕ ИСКУССТВ

Позиции	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1. Насколько удобен для Вас график учреждения?	от 0 до 7 баллов	6,5
2. Как Вы можете оценить уровень комфортности пребывания в школе (места для сидения, чистота помещений, гардероб)?	от 0 до 5 баллов	4,7
3. Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость и компетентность персонала школы?	от 0 до 7 баллов	6,7
4. Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность?	от 0 до 5 баллов	4,8
5. Уровень качества оказания услуг	от 0 до 5 баллов	4,9
ИТОГО	29 баллов	27,6
%	100	95,2

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Советского района, проведённой в 2016 году

Наименование организации культуры	Единица измерения, баллы	Итоговая оценка
МБУК «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым»»	40	29,95
МБУ ДО «Детская школа искусств» Советского района Республики Крым	29	27,6

ВЫВОДЫ:

Подводя итоги анкетирования, можно сказать, что работа МБУДО «Детская школа искусств» Советского района Республики Крым ведётся на хорошем уровне. Специалисты относятся к исполнению своих обязанностей ответственно.

К негативным явлениям можно отнести отсутствие туалета в здании, однако начаты работы по его обустройству.

Работа общедоступных библиотек Советского района ведётся на хорошем уровне. Специалисты относятся к исполнению своих обязанностей ответственно.

К негативным явлениям можно отнести недостаточные поступления новой литературы. Конечно же необходима компьютеризация библиотек, подключение их к ИНТЕРНЕТу. В большинстве сельских библиотек отсутствует отопление.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры Советского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или хорошо, что 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;
- недостаток новых технологий в библиотеках в работе с населением.

Оценка уровня открытости и доступности информации организаций культуры, не проводилась из-за недостатка информации на Официальном сайте www.bus.gov.ru

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации (предложения):

1. Ходатайствовать перед учредителем МБУК «ЦБС» об увеличении (по возможности) объема финансирования поступлений новых документов в общедоступные библиотеки района, а так же улучшить подписку на периодические

издания. Особое внимание уделить комплектованию фондов детской библиотеки произведениями военно-патриотической и исторической тематики.

2. МБУК «ЦБС» активизировать работу с меценатами и дарителями с целью улучшения качественного состава единого документного фонда системы.

3. Обратиться с ходатайством к учредителю МБУК «ЦБС» о рассмотрении возможных вариантов по улучшению положения дел в неотопливаемых помещениях библиотек МБУК «ЦБС»

4. Обеспечить обустройство МБУ ДО «Детская школа искусств» внутренним туалетом.

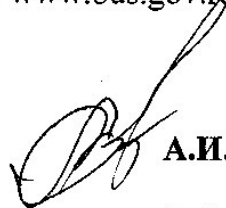
5. Уделить особое внимание комплектованию МБУ ДО «Детская школа искусств» новыми музыкальными инструментами.

6. МБУ ДО «Детская школа искусств» создать сайт для размещения информации о деятельности учреждения.

7. Учреждениям культуры обеспечить размещение недостающей информации об учреждении на Официальном сайте www.bus.gov.ru

Председатель

Секретарь



А.И.Подгорняк

В.Ф.Хрипливая