

МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫСЕ
"КАЛЫК УСТАЛЫК ДА
КУЛЬТУРКАНЫШ ПАША
ШОТЫШТО РЕСПУБЛИКЫСЕ
ШАНЧЕ-МЕТОДИК РЎДЕР"
КУГЫЖАНЫШ ТЎВЫРА
БЮДЖЕТ ТЌНЕЖШЕ



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
"РЕСПУБЛИКАНСКИЙ НАУЧНО-
МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА И
КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ"

424002, г. Йошкар-Ола, ул. Кремлёвская, 41,
тел./факс 8(8362) 42-28-80, E-mail: cultur@mari-el.ru

от 30.09.2016 № 297
на №

Управление культуры
администрации городского
округа «Город Йошкар-Ола»

Информация
о выполнении комплекса работ по сбору, обобщению и анализу
информации о качестве оказания услуг клубных учреждений, подведомственных
управлений культуры администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»

В соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» и в соответствии с указанным в документах диапазоном баллов в клубных учреждениях Республики Марий Эл Государственным бюджетным учреждением культуры Республики Марий Эл «Республиканский научно-методический центр народного творчества и культурно-досуговой деятельности» с июня по сентябрь 2016 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг клубных учреждений, подведомственных управлению культуры администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» Республики Марий Эл.

Работы проводились в соответствии с Муниципальными контрактами на выполнение научно-исследовательских работ и в соответствии с Техническим заданием.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в клубных учреждениях, подведомственных управлений культуры администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры имени XXX-летия Победы», г. Йошкар-Ола, ул. Первомайская, д.109;
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры Российской Армии», г. Йошкар-Ола, ул. Героев Сталинградской битвы, д.35;
- Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры имени В.И.Ленина» г.Йошкар-Ола, ул.Машиностроителей, д.22а.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в клубных учреждениях;

- сформировать рейтинг среди учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выявить мнение населения о качестве услуг в клубных учреждениях;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария был разработан опросный лист (анкета).

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Анкета состояла из 9 вопросов. Всего в опросе приняли участие 168 респондентов.

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Дворец культуры имени XXX-летия Победы», представлено в таблице. Количество опрошенных - 63 человека. Количество набранных баллов – **62,02**.
2. Результат опроса пользователей услуг МАУК «Дворец культуры Российской Армии», представлено в таблице. Количество опрошенных - 46 человек. Количество набранных баллов – **69,85**
Результат опроса пользователей услуг МАУК «Дворец культуры имени В.И.Ленина», представлено в таблице. Количество опрошенных - 59 человек. Количество набранных баллов – **70,09**.

По результатам лидирует МАУК «Дворец культуры имени В.И.Ленина».

Показатели оценки работы

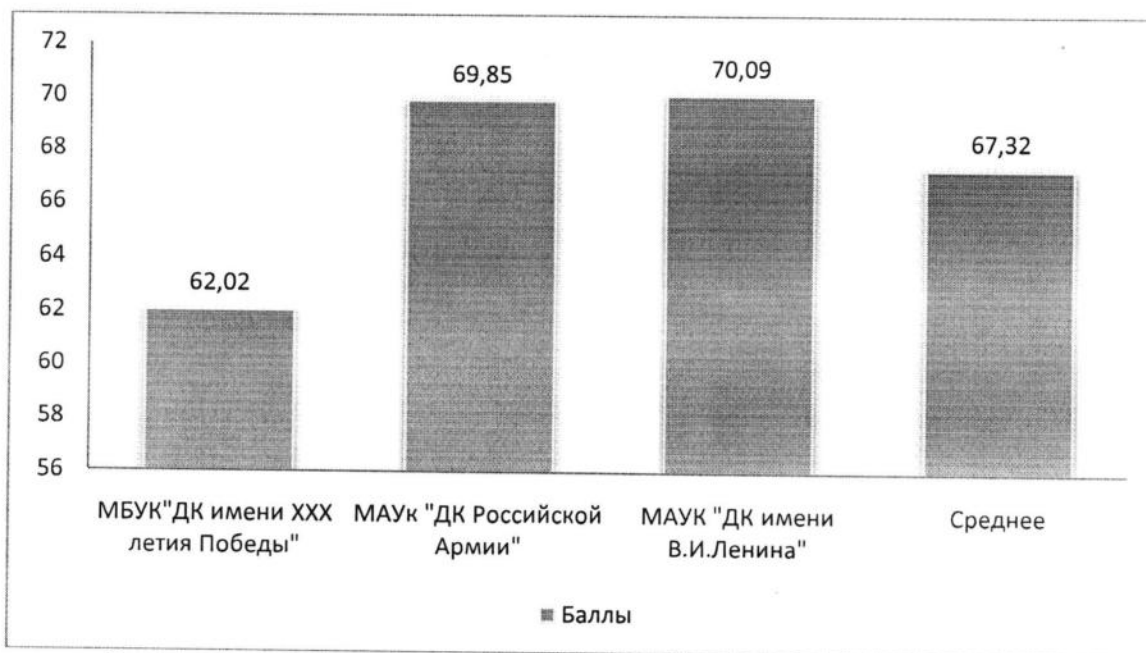
Таблица №1

№ п/п	Показатель	Шкала баллов	Средний балл по г. Йошкар-Ола	МБУК" ДК имени XXX-летия Победы"	МАУ к "ДК Российской Армии"	МАУК "ДК имени В.И.Ленина"
1	Открытость и доступность информации об организации культуры					
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы (http:// bus.gov.ru/)	от 0 до 5 баллов	5	5	5	5

1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры (<i>(http:// bus.gov.ru/)</i>)	от 0 до 7 баллов	7	7	7	7
1.3	Информирование о новых мероприятиях (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 7 баллов	5,29	5,33	4,46	6,07
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,15	3,57	4,5	4,37
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользователя услугами учреждения (<i>официальный сайт учреждения</i>)	от 0 до 5 баллов	0,33	0	0	1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более, чем 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (<i>официальный сайт учреждения</i>)	от 0 до 5 баллов	2,67	2	3	3
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 5 баллов	4,53	4,4	4,48	4,71
2.5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/ наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения (<i>официальный сайт учреждения</i>)	от 0 до 5 баллов	0,33	0	1	0
2.6	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением	от 0 до 5	2,97	2,65	2,96	3,29

	посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (<i>анкетный опрос</i>)	баллов				
3	Время ожидания предоставления услуги					
3.1	Удобство графика работы организации культуры (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 7 баллов	6,21	6,03	6,28	6,31
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры					
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 7 баллов	6,39	6,38	6,65	6,15
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (<i>официальный сайт учреждения</i>)	от 0 до 7 баллов	1,67	0	4	1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг					
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 5 баллов	4,53	4,3	4,52	4,76
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации (<i>официальный сайт учреждения</i>)	от 0 до 6 баллов	0,00	0	0	0
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 9 баллов	7,51	6,98	7,26	8,29
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (<i>анкетный опрос</i>)	от 0 до 10 баллов	8,75	8,38	8,74	9,14
	Итого:	100 баллов	67,32	62,02	69,95	70,09

Независимая оценка качества работы сформировала рейтинг учреждений культуры (Таблица № 2)



Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры. Таким образом, опрос показал, что по 1 группе потребителей услуг устраивает информирование населения. На базе учреждений работают клубные формирования, самодеятельные вокальные, хореографические, театральные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе дворцов культуры и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети, рекламные афиши и городские газеты. У ДК имени В.И.Ленина ежедневно работает информационно-рекламный видео экран, что информирует о предстоящих мероприятиях учреждения жителям и гостям нашего города.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно средне оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально-технической базе: старая мебель, недостаточно комнат для артистов, гардеробные, подсобные помещения для декораций. Это создаёт трудности для гастролирующих коллективов и при проведении массовых республиканских, межрегиональных, всероссийских мероприятий, а также для работы творческих коллективов. По данным показателям, к сожалению, рано говорить о 100-процентной комфортности в учреждениях культуры: в помещениях требуется ремонт и серьезные финансовые вложения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли все три учреждения культуры почти максимального значения. Респондентов устраивает график работы организации культуры и в рабочее время и выходные дни.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по

максимальному баллу. Многие специалисты учреждений культуры имеют опыт и стаж работы, соблюдают профессиональную этику, но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня по той причине, что необходимо осваивать и внедрять в учреждении инновационные формы работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей почти все респонденты дали положительные ответы. Больше баллов достигли, такие показатели, как «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения культурно-массовых мероприятий». Организуемые учреждениями культурно-массовые мероприятия вызывают восторг у посетителей. Потому третий вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов.

Выводы: Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждениях культуры можно охарактеризовать на оценку «удовлетворительно».

Результаты анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru показали, что в большинстве своем все учреждения представлены на сайте в полном объеме.

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

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. Расширять информирование населения учреждений культуры г.Йошкар-Ола о своей культурной деятельности, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

2. Периодически обновлять информацию на сайте.

3. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры.

4. Улучшить материально-техническое оснащение учреждений культуры города путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники и мебели.

5. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры г.Йошкар-Ола, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов, мастер-классов и т.д.

С уважением и надеждой на дальнейшее сотрудничество

Директор

Т.В. Дмитриева

Количественные результаты независимой оценки качества оказания услуг орган
Публично-правовое образование 88000000 - Респуб
Сфера деятельности 1 - Культура
Период проведения независимой оценки 2016 год
Район проведения оценки г.Йошкар-Ола

№	Учреждения	Интегральное значение по совокупности общих и дополнительных критериев
По совокупности учреждений, включенных в перечень		
1	МБУК "ДК имени XXX летия Победы"	
2	МАУк "ДК Российской Армии"	
3	МАУК "ДК имени В.И.Ленина"	
	Среднее	

изациями
 ика Марий Эл

Общие критерии оценки				
Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей и дополнительных показателей, характеризующих общие критерии	1 - критерий открытости и доступности инфо		
		Показатели		
		Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки	0211000007 - Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации	0211000006 - Информирование о новых мероприятиях
	62	17	7	5
	70	16	7	4
	70	18	7	6
	67	17	7	5

Информации об		2 - критерий комфортности		
0211000001 - Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес	Интегральное значение в части показателей, характеризующ их общий критерий оценки	0212000001 - Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	0212000002 - Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям	0212000003 - Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта карты
5	13	4	0	2
5	16	5	0	3
5	16	4	1	3
5	15	4	0	3

и условий предоставлений услуг и доступности их получения

Показатели

0212000004 - Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных	0212000005 - Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирован ие, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате	0212000006 - Транспортная и пешая доступность организации культуры	0212000007 - Наличие электронных билетов/ наличие электронного бронирования билетов/ наличие электронной очереди/ наличие электронных	0212000008 - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемы ми учреждением посетителям (в том числе и с помощью
0	0	4	0	3
0	0	4	1	3
0	0	5	0	3
0	0	5	0	3

	3 - критерий времени ожидания		4 - критерий доброжелательности	
	Показатели		Показатели	
0212000009 - Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	Интегральное значение в части показателей, характеризующ их общий критерий оценки	0213000001 - Удобство графика работы организации культуры	Интегральное значение в части показателей, характеризующ их общий критерий оценки	0214000001 - Доброжелательн ость, вежливость и компетентность персонала организации культуры
0	6	6	6	6
0	6	6	11	7
0	6	6	7	6
0	6	6	8	6

5 - критерий удовлетворенности качеством оказываемых услуг				
и, вежливости,	Показатели			
0214000002 - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и	Интегральное значение в части показателей, характеризующих их общий критерий оценки	0215000001 - Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	0215000002 - Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций	0215000005 - Наличие информации о новых изданиях
0	20	4	0	0
4	21	5	0	0
1	22	5	0	0
2	21	5	0	0

занятия услуг	
0215000006 - Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	0215000007 - Качество проведения культурно- массовых мероприятий
7	8
7	9
8	9
8	9