

Анализ комплексной оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры Камышловского городского округа, находящихся в ведении Комитета по образованию, культуре, спорту и делам молодежи администрации Камышловского городского округа

Министерством культуры СО в октябре-ноябре 2016 года проведено анкетирование получателей услуг в сфере культуры, предоставляемых муниципальными, областными, федеральными учреждениями культуры. Количество учреждений принявших участие в исследовании 318, в том числе федеральных – 1, областных – 23, муниципальных – 294. Результаты комплексной оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Камышловского городского округа, находящихся в ведении Комитета по образованию, культуре, спорту и делам молодежи администрации Камышловского городского округа (по состоянию на 01.02.2017), следующие:

№	Наименование	Кол-во респондентов	Оценка качества потребителей	Оценка качества экспертов	Комплексная оценка качества	Место в общем рейтинге по Свердловской области
1	2	3	4	5	6	7
1	АВТОНОМНОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"	29	81%	73%	78%	100
2	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЛОВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"	158	86%	60%	76%	113
3	МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА "КАМЫШЛОВСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"	94	91%	45%	73%	134

Из 318 учреждений учреждения культуры Камышловского городского округа заняли 100, 113, 134 место в общем рейтинге по Свердловской области, что говорит о достаточно высокой оценке качества предоставляемых услуг. В исследовании приняли участие 281 респондент. Самое большее количество респондентов принявших участие в оценивании у библиотеки, наименьшее –

Центра культуры и досуга. Самая активная возрастная категория респондентов от 25 до 59 лет.

АВТОНОМНОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ЦЕНТР КУЛЬТУРЫ И ДОСУГА"

Высокая оценка по критериям:

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (транспортная доступность, комфортность условий для посещения, комфортность условий для посещения учреждения людьми с ОВЗ).

Время ожидания предоставления услуги (удобство графика работы учреждения).

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций.

Удовлетворенность качеством оказания услуг (качество культурно-досуговых мероприятий, разнообразие творческих групп, кружков по интересам).

Низкая оценка по критерию:

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Вопросы:

Как вы оцениваете удобство использования электронных сервисов? Из 5 получен бал 3 (60%).

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности? Из 7 получен бал 4 (57%).

Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: 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 и 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" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте. Из 5 получен бал 3 (60%).

Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры? Из 5 получен бал 3 (60%).

Выводы: Учреждение предоставляет услуги, которые комфортны, доступны, разнообразны. Однако для улучшения информационной открытости необходимо обновить информационные стенды на территории учреждения, организовать работу со средствами массовой информации в ближайших

населенных пунктах, разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.

Меры по устранению недостатков и улучшению качества предоставляемых услуг:

Учредителю: обеспечить организацию работы по улучшению информационной открытости учреждения, а именно обязать руководителя учреждения до 01.04 2017 года обновить информационные стенды на территории учреждения, разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КАМЫШЛОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА "КАМЫШЛОВСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"

Высокая оценка по критериям:

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (транспортная доступность, комфортность условий для посещения, комфортность условий для посещения учреждения людьми с ОВЗ).

Время ожидания предоставления услуги (удобство графика работы учреждения).

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций.

Удовлетворенность качеством оказания услуг (качество культурно-досуговых мероприятий, разнообразие творческих групп, кружков по интересам).

Низкая оценка по критерию:

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Вопросы:

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности? Из 7 получен бал 0 (0%).

Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: 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 и 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" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте. Из 5 получен бал 1 (20%).

Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры? Из 5 получен бал 0 (0%).

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации? Из 7 получен бал 4 (57%).

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации? Из 5 получен бал 3 (60%).

При анализе результатов оценки официального сайта учреждения необходимо заметить, что сайт музея был создан на бесплатной платформе. Информационная наполняющая сайта не зависима от его функционала достаточно полная и постоянно обновляется, однако многие необходимые функции не поддерживаются в данной версии. В настоящее время у сайта учреждения нет технической возможности размещать большее количество материалов: планы, отчеты, фото материалы, установить электронную очередь, электронное бронирование билетов, сохранить возможность навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, использовать карту сайта, возможность обратной связи и оставления комментариев посетителями сайта и др.

Выводы: Учреждение предоставляет услуги, которые комфортны, доступны, разнообразны. Однако для улучшения информационной открытости необходимо разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.

Меры по устранению недостатков и улучшению качества предоставляемых услуг:

Учредителю: обеспечить организацию работы по улучшению информационной открытости учреждения, а именно обязать руководителя учреждения до 01.04.2017 года создать новый официальный сайт музея на современной платформе и обеспечить его дальнейшее функционирование, разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствии с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г., Создать новый официальный сайт музея на современной платформе.

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ "КАМЫШЛОВСКАЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА"

Высокая оценка по критериям:

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (транспортная доступность, комфортность условий для посещения, комфортность условий для посещения учреждения людьми с ОВЗ).

Время ожидания предоставления услуги (удобство графика работы учреждения).

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организаций.

Удовлетворенность качеством оказания услуг (качество культурно-досуговых мероприятий, разнообразие творческих групп, кружков по интересам).

Низкая оценка по критерию:

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Вопросы:

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности? Из 7 получен бал 2 (28%).

Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения? Из 5 получен бал 2 (40%).

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации? Из 7 получен бал 5 (71%).

Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации? Из 5 получен бал 2 (40%).

Выводы: Учреждение предоставляет услуги, которые комфортны, доступны, разнообразны. Однако для улучшения информационной открытости необходимо обновить информационные стенды на территории учреждения, организовать работу со средствами массовой информации в ближайших населенных пунктах, разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствие с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.

Меры по устранению недостатков и улучшению качества предоставляемых услуг:

Учредителю: обеспечить организацию работы по улучшению информационной открытости учреждения, а именно обязать руководителя учреждения до 01.04 2017 года обновить информационные стенды на территории учреждения, разместить информацию на официальном сайте учреждения, на официальном сайте Камышловского городского округа в соответствие с требованиями к содержанию и форме предоставления 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», утвержденных приказом Минкультуры России № 277 от 20 февраля 2015 г.

Заключение

В целом, можно отметить положительную динамику в оценивании качества оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Камышловского городского округа.

Главный специалист, Шваб И.А.