

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ "ОРСКИЙ  
КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ"

**2017**

## **Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в муниципальном автономном учреждении культуры "Орский краеведческий музей";

### **Цели и задачи проведения независимой оценки.**

**Цели** реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

### **Объекты независимой оценки учреждений.**

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры "Орский краеведческий музей".

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования:** апрель-июнь 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по двум основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

### **Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование 67 респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

### **Открытость и доступность информации об организации культуры.**

Исследование информации об интернет-сайте учреждения культуры осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

При этом в ходе исследования было установлено, что у муниципального автономного учреждения культуры «Орский краеведческий музей», в отношении которого проводилась независимая оценка, отсутствует интернет-сайт.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице № 1

Максимальное количество баллов по всем блокам – **30 баллов.**

Таблица № 1

№ в при казе	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Орский краеведческий музей
1.1	Наличие <b>общей информации об организации культуры</b> на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес	1	1
		Схема проезда	1	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Сведения об учредителе	1	0
		учредительные документы	1	0
		структура организации культуры, режим	1	0
		график работы	1	1
		контактные телефоны	1	1
		фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
<b>Итого по п. 1.1.</b>				<b>7</b>
1.2	Наличие <b>информации о</b>	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	2	2

№ в при казе	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	Орский краеведческий музей
	деятельности организации культуры на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)	информация о планируемых мероприятиях	1	1
		Перечень оказываемых платных услуг	1	1
		Стоимость оказываемых услуг	1	1
		Отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания	1	0
		копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы	1	0
		информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	1	0
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
<b>Итого по п. 1.2.</b>				<b>5</b>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		<b>10</b>	<b>9,6</b>
<b>Итого по критерию открытости</b>				<b>21,6</b>

### **Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры**

По первому критерию оценки отмечается, что в целом сайт учреждения качественный, на сайте учреждения информация об учреждении представлена в недостаточно полном объеме, на сайте учреждения отсутствуют сведения об учредителе, учредительные документы и информация о структуре учреждения.

Информация о деятельности учреждения представлена также недостаточно полно. В этой части на сайте учреждения отсутствуют:

- отчет о результатах деятельности;
- информация о выполнении муниципального задания;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления.

## **2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры**

2.1. Оценки, полученные муниципальным учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования

посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 130)

№ в при казе	Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, балл	Орский краеведческий музей
2	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,4
		Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	9,1
		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	9,2
		Удобство графика работы организации культуры	10	9,3
		Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	9,3
<b>Итого по 2 критерию, баллов</b>				<b>46,3</b>
3	<b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,6
		Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,6
<b>Итого по 3 критерию, баллов</b>				<b>19,2</b>
4	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,6
		Компетентность персонала организации культуры	10	9,5
<b>Итого по 4 критерию, баллов</b>				<b>19,1</b>
5	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,6
		Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,9
		Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	9,3
		Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	9,2
<b>Итого по 5 критерию, баллов</b>				<b>37</b>
<b>Итого по всем критериям уровня, баллов (max балл - 130)</b>				<b>121,6</b>

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 67 респондентов – посетителей муниципального учреждения.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:**

- не хватает природного зала и зала для яшмы;
- необходимо увеличение площади музея;
- вежливый и доброжелательный персонал.

**Итоговые оценки, полученные учреждением:  $21,6+121,6=143,2$  балла**