

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ  
КУЛЬТУРЫ, ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

**СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ  
НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ,  
ОБРАЗОВАНИЯ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ  
ЗУЕВСКОГО РАЙОНА**

2016

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, образования в сфере культуры Зуевского района 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», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», с утвержденным Порядком проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, образования в сфере культуры на территории муниципального образования Зуевский муниципальный район Кировской области.

Общественным советом проведена независимая оценка качества работы в 2016 году следующих учреждений культуры, образования в сфере культуры:

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Муниципальная клубная система Зуевского района Кировской области (МКУК «Зуевская МКС»);
- Муниципальное казенное учреждение «Зуевская централизованная библиотечная система Зуевского района Кировской области» (МКУ «Зуевская ЦБС»);
- Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный историко-краеведческий музей Зуевского района Кировской области»(Районный историко-краеведческий музей);
- Муниципальное казенное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств г. Зуевка Кировской области» (МКУ ДО ДШИ).

Для проведения оценки были определены следующие методы сбора информации:

1. Анкетирование получателей услуг.
2. Электронный опрос получателей услуг.
3. Личный опрос получателей услуг.
4. Телефонный опрос получателей услуг.
5. Экспертная оценка качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

В ходе проведения анкетирования и опросов было выявлено следующее:

1. Выявлены основные факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг, оказываемых учреждениями культуры.
2. Обобщена деятельность учреждений культуры, образования в сфере культуры по обеспечению доступности для населения информации об учреждениях, об услугах и порядке их предоставления, физической доступности учреждений для различных



категорий граждан, комфортности созданных в учреждениях условий для получения услуг потребителями, по повышению их уровня и качества .

3. Выявлено мнение населения о качестве услуг в сфере культуры.

4. Сформирован рейтинг муниципальных учреждений культуры Зуевского района.

5. Подготовлены предложения об улучшении качества услуг, оказываемых учреждениями культуры, образования в сфере культуры Зуевского района.

Результаты проведенной работы в разрезе каждого учреждения следующие:

#### **1. МКУ «Зуевская ЦБС».**

В анкетировании приняли участие 25 получателей услуг. Основные результаты по критериям:

#### **Доступность.**

Оценивая критерий доступности ( по доступности информации, по месторасположению учреждения, по режиму работы), большинство респондентов высказали положительные мнения. 100% респондентов дали положительный ответ на вопрос: «Удобен ли для вас график работы библиотеки?». Читателей устраивает расписание работы кружков и клубов, время проведения мероприятий для населения. Информацию о работе библиотеки 84% опрошенных получают от сотрудников библиотеки, 36% - с помощью информационного стенда.

#### **Комфортность.**

64% анкетированных высказали мнение о том, что библиотека обладает комфортными условиями оказания услуги. 44% считают, что требуется капитальный ремонт или реконструкция здания, 44% высказались о необходимости проведения «косметических» работ. 72% респондентов положительно оценивают внутреннее оформление помещения библиотеки, температурный режим устраивает более 52% респондентов, однако 44% респондентов отметили: «были случаи, когда мне было холодно». 100% анкетированных высказали предложения о том, что библиотека нуждается в улучшении материально-технической базы, оснащении современной оргтехникой. Все респонденты (100%) отметили также необходимость обновления книжных фондов, оснащения библиотек периодическими изданиями.

#### **Культура обслуживания.**

100% анкетированных отметили высокую культуру обслуживания читателей, отметили такие качества сотрудников, как доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, внимательное отношение к читателю. 64% респондентов знают о наличии Книги отзывов и предложений, 24% пользовались ею. 84% респондентов отметили, что за последние 5 лет качество услуг улучшилось. Практически все респонденты оценивают уровень проведения мероприятий как «высокий» и «хороший».

#### **Электронный опрос. 25 человек.**

№ п/п	Группа показателей	Вопрос	%
1.	Доступность		

1.1.	Удобно ли вам было добираться до библиотеки?	-очень удобно - удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	16 80 4
1.2.	Насколько удобно для Вас расписание работы библиотеки?	-очень удобно - удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	20 80
1.3.	Оцените уровень информирования о новых изданиях	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно -неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	20 76 4
<b>2.</b>	<b><i>Комфортность</i></b>		
2.1.	Насколько комфортно Вам было в библиотеке?	- очень комфортно - комфортно - некомфортно - очень некомфортно -затрудняюсь ответить	28 72
2.2.	Как Вы оцениваете соотношение цены и качества дополнительных услуг библиотеки?	- намного ниже ожидаемого - ниже ожидаемого - ожидаемо - выше ожидаемого -намного выше ожидаемого	12 36 52
<b>3.</b>	<b><i>Культура обслуживания</i></b>		
3.1.	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников библиотеки	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно - затрудняюсь ответить	64 36
3.2.	Порекомендовали бы Вы посетить библиотеку своим близким, друзьям, знакомым?	- однозначно да - скорее да - скорее нет - не посоветовал - затрудняюсь ответить	64 36
3.3.	Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	52 48

Участники личного и телефонного опросов единодушно отмечают высокий уровень обслуживания населения: доброжелательность, вежливость,



компетентность и профессионализм, культурное обращение сотрудников библиотеки. Все знают о том, что в библиотеке имеется Книга отзывов и предложений. Уровень мероприятий, которые посещали, оценивают как «хороший».

## 2. МКУК «Зуевская МКС».

В анкетировании приняли участие 17 получателей услуг. Основные результаты по критериям:

### Доступность.

Оценивая критерий доступности (по месторасположению учреждения, по режиму работы, по доступности информации), большинство респондентов высказали положительные мнения. 94,1 респондентов дали положительный ответ на вопрос: «Удобен ли для вас график работы КДУ?». Получателей услуг устраивает расписание работы кружков и клубов, время проведения мероприятий для населения. Информацию о работе КДУ 94,1% опрошенных получают с помощью информационного стенда, 52,9% - от сотрудников КДУ

### Комфортность.

Лишь 11,8% опрошенных считают, что КДУ обладает комфортными условиями оказания услуги. 29,4% считают, что требуется капитальный ремонт или реконструкция здания, 17,6% высказались о необходимости проведения «косметических» работ. Температурный режим устраивает 76,5% респондентов. 100% опрошенных высказали предложения о том, что КДУ нуждается в улучшении материально-технической базы, оснащении современной оргтехники и музыкальной аппаратурой.

### Культура обслуживания.

100% анкетированных отметили высокую культуру обслуживания, отметили такие качества сотрудников, как доброжелательность, вежливость, культурное обращение. 64,7% респондентов знают о наличии Книги отзывов и предложений, пользовался ею лишь один респондент. Большинство респондентов отметили, что за последние 5 лет качество услуг улучшилось. Практически все респонденты оценивают уровень проведения мероприятий как «хороший».

### Электронный опрос. 6 анкет

№ п/п	Группа показателей	Вопрос	%
<b>1.</b>	<b>Доступность</b>		
1.1.	Удобно ли вам было добираться до учреждения?	-очень удобно -удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	16,7 83,3
1.2.	Насколько удобно для Вас расписание работы учреждения?	-очень удобно -удобно -неудобно	33,3 66,7

		-очень неудобно -затрудняюсь ответить	
1.3.	Оцените уровень информирования о новых мероприятиях	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно -неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	<b>33,3</b> <b>66,7</b>
<b>2.</b>	<b><i>Комфортность</i></b>		
2.1.	Насколько комфортно Вам было в учреждении?	- очень комфортно - комфортно - некомфортно - очень некомфортно -затрудняюсь ответить	<b>33,3</b> <b>66,7</b>
2.2.	Насколько удобно для Вас расписание работы учреждения?	-очень удобно - удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	<b>33,3</b> <b>66,7</b>
<b>3.</b>	<b><i>Культура обслуживания</i></b>		
3.1.	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно - затрудняюсь ответить	<b>50</b> <b>50</b>
3.2.	Порекомендовали бы Вы посетить наше учреждение своим близким, друзьям, знакомым?	- однозначно да - скорее да - скорее нет - не посоветовал - затрудняюсь ответить	<b>33,3</b> <b>66,7</b>
3.3.	Как Вы оцениваете в целом деятельность учреждения ?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	<b>33,3</b> <b>66,7</b>

Участники личного и телефонного опросов отметили, что график удобен для населения, внутреннее помещение нравится, устраивает температурный режим, КДУ обладает комфортными условиями оказания услуги, услуга предоставляется оперативно и качественно.

Все опрошенные отметили высокий уровень обслуживания населения: доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, культурное обращение. Все знают о том, что в учреждении имеется Книга отзывов и предложений, однако не пользовались ею. Уровень мероприятий, которые посещали, оценивают как «хороший».



### **3. МКУК «Районный историко-краеведческий музей Зуевского района Кировской области»**

В анкетировании приняли участие 25 получателей услуг. Основные результаты по критериям :

#### **Доступность.**

Оценивая критерий доступности (по месторасположению учреждения, по режиму работы, по доступности информации), большинство респондентов высказали положительные мнения. 92% респондентов дали положительный ответ на вопрос: «Удобен ли для вас график работы музея?» Получателей услуг устраивает расписание работы музея, 80% отмечают, что мероприятия, проводимые музеем, соответствуют возрасту и предпочтениям. Информацию о работе музея 80 % опрошенных получают от сотрудников, 28 % - с помощью информационного стенда, 24% - с помощью Интернет, 24% - от родственников, друзей, знакомых.

#### **Комфортность.**

36 % опрошенных высказали мнение о том, что музей «частично» обладает комфортными условиями оказания услуги, 28 % -«в основном», 32% опрошенных считают, что в музее нет комфортных условий для оказания услуг. 76 % считают, что требуется капитальный ремонт или реконструкция здания, 12% высказались о необходимости проведения «косметических» работ. 32 % опрошенных положительно оценивают внутреннее оформление помещения музея, температурный режим полностью устраивает только 28 % респондентов, 48 % респондентов отметили: «были случаи, когда мне было очень душно, жарко», 64% - «были случаи, когда мне было холодно». 100% опрошенных высказали предложения о том, что музей нуждается в улучшении материально-технической базы, оснащении современной оргтехникой.

#### **Культура обслуживания.**

100% анкетированных отметили высокую культуру обслуживания, отметили такие качества сотрудников, как доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, внимательное отношение к посетителям. 68 % респондентов знают о наличии Книги отзывов и предложений, 16 % пользовались ею. 76 % респондентов отметили, что за последние 5 лет качество услуг улучшилось. Практически все респонденты оценивают уровень проведения мероприятий как «высокий» и «хороший».

#### **Электронный опрос. 13 человек**

№ п/п	Группа показателей	Вопрос	%
1.	<i>Доступность</i>		

1.1.	Удобно ли вам было добираться до музея?	-очень удобно - удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	7,7 70,7 16,9
1.2.	Насколько удобно для Вас расписание работы музея?	-очень удобно - удобно -неудобно -очень неудобно -затрудняюсь ответить	<b>30,8</b> <b>61,6</b>
1.3.	Оцените уровень информирования о новых выставках, экспозициях, виртуальных экскурсиях?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно -неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	7,7 <b>84,6</b> 7,7
<b>2.</b>	<b><i>Комфортность</i></b>		
2.1.	Насколько комфортно Вам было в музее?	- очень комфортно - комфортно - некомфортно - очень некомфортно -затрудняюсь ответить	<b>16,9</b> <b>69,3</b> 7,7 7,7
2.2.	Как Вы оцениваете качество проведения экскурсий?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно - затрудняюсь ответить	<b>35</b> <b>53,9</b> 7,7
<b>3.</b>	<b><i>Культура обслуживания</i></b>		
3.1.	Оцените доброжелательность и вежливость сотрудников музея	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно - затрудняюсь ответить	<b>35</b> <b>53,9</b> 7,7
3.2.	Порекомендовали бы Вы посетить музей своим близким, друзьям, знакомым?	- однозначно да - скорее да - скорее нет - не посоветовал - затрудняюсь ответить	<b>53,9</b> <b>47,1</b>
3.3.	Как Вы оцениваете в целом деятельность музея ?	- очень хорошо - хорошо - удовлетворительно - неудовлетворительно -затрудняюсь ответить	<b>100</b>

Половина из опрошенных по телефону и лично посещают музей часто. Отмечают, что им интересно участвовать в мероприятиях, проводимых в музее.



Все единодушно отмечают, что график работы музея удобен для населения, внутреннее оформление помещения нравится, но требуется капитальный и косметический ремонт.

Участники опроса отмечают высокий уровень обслуживания населения: доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм, культурное обращение сотрудников. Все знают о том, что в музее имеется Книга отзывов и предложений. Уровень мероприятий, которые посещали, оценивают как «хороший».

#### **4. МКУ ДО ДШИ.**

В анкетировании приняли участие 15 получателей услуг. Основные результаты по критериям:

##### **Доступность.**

Оценивая критерий доступности (по месторасположению учреждения, по графику работы), большинство респондентов высказали положительные мнения. 100% респондентов дали положительный ответ на вопрос: «Удобен ли для вас график работы ДШИ?». Информацию о деятельности ДШИ 73% опрошенных получают от сотрудников и с помощью информационного стенда, 27% - с помощью Интернет.

##### **Комфортность.**

53,3% опрошенных высказали мнение о том, что ДШИ обладает комфортными условиями оказания услуги, столько же респондентов считают, что требуется капитальный ремонт или реконструкция здания, 26,6 % высказались о необходимости проведения «косметических» работ. 53,3 % опрошенных положительно оценивают внутреннее оформление здания и помещений, температурный режим устраивает 80 % респондентов. 100% опрошенных высказали предложения о том, что школа искусств нуждается в улучшении материально-технической базы, оснащении современной оргтехникой, музыкальными инструментами

##### **Культура обслуживания**

100% анкетированных отметили высокую культуру преподавания, взаимоотношений педагогов и обучающихся. 86,6 % анкетированных полностью удовлетворены работой с родителями учащихся, знают о наличии Книги отзывов и предложений. 66,6 % респондентов отметили, что за последние 5 лет качество услуг улучшилось. 46,6% оценивают качество обучения «высоко», столько же респондентов оценивают на «хорошо».

**Электронный опрос. 16 человек.**

№ п/п	Группа показателей	Вопрос	%
<b>1.</b>	<b>Доступность</b>		
1.2.	Удобство установленного режима работы	-хорошо -удовлетворительно -плохо	<b>81,2</b> <b>18,7</b>
1.2.	Полнота и актуальность информации об	-достаточная	<b>87,5</b>

	организации и ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных стендах организации	- неполная - отсутствует	<b>12,5</b>
<b>2.</b>	<b><i>Комфортность</i></b>		
2.1.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	- хорошо - удовлетворительно - плохо	<b>81,2</b> <b>12,5</b>
2.2.	Санитарное состояние мест общего пользования	- хорошо - удовлетворительно - плохо	<b>62,5</b> <b>37,5</b>
2.3.	Художественно-эстетический уровень оформления помещений	- хорошо - удовлетворительно - плохо	<b>68,7</b> <b>31,2</b>
<b>3.</b>	<b><i>Качество услуг</i></b>		
3.1.	Как Вы оцениваете качество предоставляемых образовательных услуг?	- хорошо - удовлетворительно - плохо	<b>93,2</b> <b>6,25</b>
3.2.	Оцените, в целом, результаты занятий Вашего ребенка (детей) в данной организации	-хорошие -удовлетворительные -ниже ожидаемых -затрудняюсь ответить	<b>100</b>
3.3.	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	- да -нет -затрудняюсь ответить	<b>100</b>

Участники личного и телефонного опросов отмечают качество преподавания, доброжелательность, вежливость, компетентность и профессионализм сотрудников ДШИ, соответствие перечня услуг потребностям получателей услуг.

Все участники высказывают мнение о том, что необходимо улучшить оснащение школы музыкальными инструментами, а также о том, что школе необходим актовый зал. Участники опроса знают о том, что в ДШИ имеется Книга отзывов и предложений. Уровень мероприятий, которые посещали, оценивают как «хороший».

Проведено контрольное мероприятие экспертная оценка качества работы учреждений культуры, образования в сфере культуры. Мероприятие проводили члены Общественного совета с выходом на места: в учреждения культуры. Результаты экспертной оценки зафиксированы в специально разработанном Бланке экспертной оценки. ( Прилагаются к информации).



**Анализ уровня удовлетворенности населения качеством оказываемых муниципальных услуг в сфере культуры выявил, что 77 % граждан, участвующих в анкетировании и различных видах опроса, в целом удовлетворены качеством оказываемых услуг.**

Была проанализирована информация, представленная на официальных сайтах учреждений культуры. На момент оценки МКУК «Зуевская МКС» не имеет собственного сайта. Более всех удовлетворяет требованиям сайт МКУ ДО ДШИ, где размещена практически вся необходимая информация об учреждении и оказываемых услугах. Отмечено, что все учреждения размещены на официальном сайте учредителя – администрации Зуевского района Кировской области.

#### **ВЫВОДЫ:**

1.Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в муниципальных учреждениях культуры, образования в сфере культуры, по мнению населения можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствующим запросам получателей услуг.

2. Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно оказывать услуги населению на современном этапе, являются прежде всего недостаток финансовой поддержки учреждений культуры , низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в вопросе получения платных услуг, недостаточная работа учреждений культуры по продвижению собственных сайтов, по размещению максимальной информации об услугах учреждения.

На основании обобщенной информации, полученной в ходе проведения независимой оценки качества работы учреждений культуры, образования в сфере культуры Общественный совет рекомендует учреждениям культуры, образования в сфере культуры разработать планы мероприятий по улучшению качества оказываемых услуг, включающий следующие мероприятия:

1.Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортность условий, созданных для граждан при оказании услуг.

2. Осуществлять постоянный мониторинг общественного мнения, формируемого потребителями оказываемых учреждением муниципальных услуг.

3. Повысить уровень информирования населения о предоставляемых услугах, используя весь спектр информационных технологий: информационные стенды, буклеты о деятельности учреждения, работа с печатными и электронными СМИ.

4. Продолжить работу по улучшению материально-технического оснащения учреждений культуры, используя возможности участия в областных и

федеральных программах, грантовых конкурсах, расширения сферы платных услуг для населения.

5. Вести постоянную работу по созданию условий для возможности посещения учреждений культуры людьми с ограниченными возможностями.

6. Проводить обязательные публичные отчеты для получателей услуг о деятельности учреждения.

7. Активней использовать инновационные формы и методы работы. Предлагать населению услуги нового технического и содержательного уровня, имеющие привлекательность для различных категорий населения.

8. Активнее использовать имеющиеся государственные сайты для раскрытия информации о финансово-хозяйственной деятельности учреждений – [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), АИС ЕИПСК – для отражения творческой и социо-культурной деятельности учреждений культуры. Довести до сведения посетителей и населения информацию о возможности с помощью сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) выразить свое мнение о качестве платных и бесплатных услуг, компетентности специалистов учреждения.

Председатель Общественного совета



В.К. Бабкин