

О Т Ч Е Т
по независимой оценке, качества работы муниципальных
учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры
Хохольского муниципального района Воронежской области

Общественный совет при администрации Хохольского муниципального района Воронежской области (далее «общественный совет») с ноября 2016 года выполняет функции организации-оператора по сбору информации для проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры (далее «независимая оценка»).

В соответствии с федеральными нормативными актами целью проведения независимой оценки качества работ организаций сферы культуры является определение доступности, комфортности и качества предоставляемых услуг.

В работе по данному направлению общественный совет руководствуется методическими рекомендациями департамента культуры Воронежской области, в которых определены критерии независимой оценки и показатели качества работы учреждений.

Были разработаны формы анкет для работы с посетителями учреждений культуры. Вопросы в анкете разделены на три категории «Открытость и доступность информации об организации», «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья», «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников». Заполнение оценочного листа осуществляется непосредственно посетителем в присутствии сотрудника организации-оператора.

В течение 2016 года независимая оценка проводилась в отношении 2-х учреждений культуры Хохольского муниципального района Воронежской области.

Учреждения культурно-досугового типа:

- МКУК «Петинский СЦКиД».
- МКУК «ЦКиД» Хохольского городского поселения.

По результатам работы составлены отчеты, где отражены результаты анкетирования посетителей учреждений культуры Хохольского муниципального района Воронежской области.

Учреждения культурно-досугового типа:

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Петинский сельский центр культуры и досуга».

Данные по результатам проведения независимой оценки качества:

Название категории	Результаты (баллы) анкетирования посетителей учреждения культуры	Количество опрошенных респондентов
1. Доступность предоставляемых услуг	94,7%	40 человек
2. Комфортность предоставляемых услуг	63,3%	
3. Культура обслуживания	92%	

- Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр культуры и досуга» Хохольского городского поселения.

Данные по результатам проведения независимой оценки качества:

Название категории	Результаты (баллы) анкетирования посетителей учреждения культуры	Количество опрошенных респондентов
1. Доступность предоставляемых услуг	94,7%	80 человек
2. Комфортность предоставляемых услуг	76,7%	
3. Культура обслуживания	92%	

Выводы: уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг учреждениями культуры достаточно высокий и соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающим запросам населения, являются:

- недостаток высококвалифицированных кадров в применении новых современных технологий в работе в населением, учета его культурных запросов.

Рекомендации:

1. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
2. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющие маркетинговую привлекательность.
3. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях через информационные стенды, бегущую строку, доски объявлений, рекламные листы, в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
4. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании МКУК «Петинский СЦКиД» для возможности посещения учреждения людьми с ограниченными возможностями.
5. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель общественного совета


Н.А.Фурсов