

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ "ЦЕНТР КУЛЬТУРНОГО РАЗВИТИЯ ИМ. В.М. ПРИЕМЫХОВА Г. БЕЛОГОРСК"

Общая характеристика независимой оценки качества условий осуществления деятельности Муниципального автономного учреждения культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск" в 2019 году

В рамках независимой оценки исследовалось качество деятельности организации:

Независимая оценка качества условий осуществления деятельности в сфере культуры муниципальными учреждениями культуры, проводится в соответствии с требованиями, установленными следующими нормативными правовыми актами и регламентирующими документами:

Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

Постановление Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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 субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет";

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.05.2018 № 344н «Об утверждении Единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Цели оказания услуги:

Предоставление получателям услуг информации о качестве условий осуществления деятельности Муниципальным автономным учреждением культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск";

Повышение качества предоставляемых получателям услуг.

Методика инструментарий исследования.

В задачу проведения НОКО входило получение разнообразной информации об организациях культуры. НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках НОКО был проведен анализ следующего учреждения:

Муниципального автономного учреждения культуры "Центр культурного развития им.

Было произведено анкетирование 20 респондентов:

Из них 14 женщин; 6 мужчин;

В возрасте от 18 до 30 лет: 3 респондента;

От 31 до 45 лет: 10 респондентов;

От 46 до 55 лет: 4 респондента;

Старше 55 лет: 3 респондента.

- для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг ОО;

Период проведения исследования.

с 24 октября по 31 октября 2019года - сбор и обобщение информации, формирование массивов данных, формирование отчета о предварительных результатах оказания Услуги;

с 01 ноября по 10 ноября 2019года - обработка, расчет показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления деятельности, анализ информации о качестве условий осуществления деятельности, формирование аналитического отчета;

с 11 ноября по 24 ноября 2019года - подготовка и оформление презентационных материалов для наглядного представления результатов оказанных Услуг.

с 25 ноября по 2 декабря 2019года - подготовка и оформление аналитического отчета.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества деятельности ОСС.

Оценка ОСС по критерию открытости и доступности информации.

При обработке сайтов анализировалась следующая информация:

- Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (информационный стенды в помещении организации, официальный сайт организации в информационно – коммуникационной сети «Интернет»);
- Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (телефон, электронная почта, электронный сервис получения консультации по оказываемым услугам (форма подачи электронного обращения – жалобы, предложения), раздел «Часто задаваемые вопросы», обеспечение технической возможности выражения получателями услуг сферы культуры мнения о качестве оказания услуг (наличия анкеты для опроса граждан или гиперссылки на неё);

Исследование интернет-сайтов ОСС 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.

Выводы по результатам оценки сайтов ОСС:

Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайтов ОСС.

Оценка качества по критерию «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Как вы оцениваете наличие и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории города?
- Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах?
- Как вы оцениваете наличие и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте?
- Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на ее официальном сайте?

Ответы были переведены в проценты.

| | |
|--|---|
| Как вы оцениваете наличие и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории города? | Отлично, все устраивает – 45% В целом хорошо – 45% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 10% |
| Как Вы оцениваете открытость полноту и доступность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах? | Отлично, все устраивает – 60% В целом хорошо – 35% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 5% |
| Как вы оцениваете наличие и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на его официальном сайте? | Отлично, все устраивает – 85% В целом хорошо – 5% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 10% |
| Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры на ее официальном сайте? | Отлично, все устраивает – 55% В целом хорошо – 35% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 10% |

Выводы по результатам проверки ОСС по критерию открытости и доступности информации.

По показателям, характеризующим открытость и доступность информации, в которых осуществляется деятельность Муниципальным автономным учреждением культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск", находится на хорошем уровне: респонденты осведомлены об информационных стендах и размещенной на них информации, осуществляется работа с официальным сайтом, используются различные способы обратной связи.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов. Проводить дни открытых дверей. Информировать на информационных стендах о проводящихся мероприятиях.

Оценка организации по критерию комфортности условий и доступности получения в ОК услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья.

Данный анализ базируется на оценке:

- Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий: (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и

доступность санитарно – гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации);

– Доля получателей услуг сферы культуры, удовлетворенных комфортностью условий, в которых осуществляется предоставление услуг (% от общего числа опрошенных получателей услуг сферы культуры).

При анализе результатов анкетирования рассматривались следующие вопросы:

- Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, в том числе для детей с сахарным диабетом, с расстройством аутистического спектра в учреждении культуры?
- Как вы оцениваете оснащение учреждения специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений и т.п.)?
- Как Вы оцениваете уровень комфортности условий предоставления услуг?
- Насколько Вы удовлетворены графиком работы учреждения культуры?
- Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы учреждения культуры?

Ответы были переведены в проценты.

| | |
|--|---|
| Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан, в том числе для детей с сахарным диабетом, с расстройством аутистического спектра в учреждении культуры? | Отлично, все устраивает – 40% В целом хорошо – 45% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 15% |
| Как вы оцениваете оснащение учреждения специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений и т.п.)? | Отлично, все устраивает – 40% В целом хорошо – 50% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 10% |
| Как Вы оцениваете уровень комфортности условий предоставления услуг? | Отлично, все устраивает – 70% В целом хорошо – 25% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 5% |
| Насколько Вы удовлетворены графиком работы учреждения культуры? | Отлично, все устраивает – 75% В целом хорошо – 20% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 5% |
| Как Вы оцениваете состояние материально-технической базы учреждения культуры? | Отлично, все устраивает – 25% В целом хорошо – 55% Удовлетворительно, незначительные недостатки – 20% |

Выводы по результатам проверки ОСС по критерию комфортности условий, в котором осуществляется деятельность.

По показателям, характеризующим комфортность условий, в которых осуществляется деятельность Муниципальным автономным учреждением культуры "Центр культурного развития им. В.М. Приемыхова г. Белогорск", ОСС находится на хорошем уровне: материально-техническое и информационное обеспечение организации отвечает всем требованиям к организации.

Рекомендации

Необходимо учесть отзывы респондентов.

«Больше рекламы по городу, о проведении мероприятий. И не только в социальных сетях».

Оценка ОСС по результатам критерия доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.

В ходе данного исследования проводилось электронное голосование, анкетирование респондентов.

В электронном голосовании и анкетировании приняли участие 20 человек.

Электронное голосование и анкетирование по критерию доброжелательности, вежливости и компетентности среди респондентов выявило, что уровень по данному критерию выше среднего. Представлены следующие результаты:

| | |
|--|---|
| Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение культуры? | Отлично, все устраивает – 90% В целом хорошо – 10% |
| С какими проблемами в общении с персоналом учреждения культуры Вы сталкивались? | Все устраивает – 100% |
| Насколько Вы удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников учреждения культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.))? | Отлично, все устраивает – 70% В целом хорошо – 30% |

Выводы:

В целом уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения выше среднего, что удовлетворяет потребностям получателей услуг.

Рекомендации:

Для повышения общего уровня доброжелательности и компетентности в ОСС:

-скоординировать работу коллектива по выработке единых требований во взаимоотношениях с получателями услуг.

Оценка ОСС по результатам критерия удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг.

С целью изучения данного критерия проведен анализ показателей:

-доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации;

-доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

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.

Ответы были переведены в проценты.

| Критерий | респонденты |
|---|---|
| Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации | Отлично, все устраивает – 85% В целом хорошо – 15% |
| Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг | Да- 100% |

Анкетирование выявило:

-высокий уровень удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых услуг;

- высокий уровень для рекомендации организации родственникам и знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг.

Рекомендации:

-согласовать со всеми участниками процесса критерии современного качества, план работы ОСС.

Рекомендации ОСС по повышению качества работы.

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнениях и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Рекомендации по улучшению качества информирования через сайты ОК.

Сайт организации на основании проведенной оценки:

Должен быть подвергнут внутреннему аудиту и по его результатам доработан.

Рекомендации по улучшению уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения культуры.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации.

Учесть пожелания респондентов.

Рекомендации по улучшению качества работы по обеспечению условий безопасности и комфорта.

Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план действий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации.

Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности потребителей качеством обслуживания в организации.

Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организаций. Разработать комплекс мер для устранения дефицитов.

Отчет подготовлен экспертами ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»:

П.А. Акимов

О.И. Барсукова

А.В. Ткачова

В.Ю. Федосова

В.Н. Липатов

Дата 19.11.2019 г.

