

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг
культурно- досуговыми учреждениями г.Новочеркасск.
Рекомендации по улучшению деятельности.**

Изучение общественного мнения проводилось оператором ответственным за сбор, обобщение и анализ информации ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный политехнический университет (НПИ) имени М.И.Платова». Для сбора информации о качестве оказания услуг культурно- досуговых учреждений использовался метод анкетирования.

Цель опроса – сбор, изучение, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг следующими учреждениями культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом Культуры» г. Новочеркасск, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры мкр. Октябрьский» г. Новочеркасск, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры мкр. Ключевое» г. Новочеркасск, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры мкр. Донской» г. Новочеркасск (далее- учреждения), в соответствии с требованиями закона РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 № 597 "О мероприятиях по реализации Муниципальной социальной политики, Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 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", Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Всего было опрошено 300 жителей города проживающих в центральной и промышленной части города. Из них 27%- проживают в центральной части города, 15%- проживающих в мкр.Ключевое и 58%- в промышленном районе города. В опросе принимали участия жители города различного социального статуса: учащиеся школ, студенты, пенсионеры, инвалиды, трудящиеся. В возрасте от 9 лет и старше.

Качество оказание услуг оценивалось по следующим критериям: открытость и доступность информации об организации культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг. В результате проведения независимой оценки работы культурно- досуговых учреждений г.Новочеркасск было выявлено, что горожане достаточно высоко оценивают качество предоставляемых услуг по выше указанным критериям.

В результате проведенного опроса были получены следующие результаты:

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Городской Дом Культуры» г. Новочеркаска набрало 81,9 баллов из 100;

1.1 Открытость и доступность информации об организации культур 17,4 балла из 19

1.2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 20,2 балла из 30

1.3 Время ожидания предоставления услуги 6,5 балла из 7

1.4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 13,3 балла из 14

1.5 Удовлетворенность качеством оказания услуг 24,5 балла из 30

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дворец культуры мкр. Донской» г. Новочеркаска набрало 80,2 балла из 100;

2.1 Открытость и доступность информации об организации культур 16,2 балла из 19

2.2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 21,1 балла из 30

2.3 Время ожидания предоставления услуги 6,4 балла из 7

2.4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 13 баллов из 14

2.5 Удовлетворенность качеством оказания услуг 23,5 балла из 30

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры мкр. Октябрьский» г. Новочеркаска набрало 79,9 балла из 100

3.1 Открытость и доступность информации об организации культур 16,9 балла из 19

3.2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 23,6 балла из 30

3.3 Время ожидания предоставления услуги 5,3 балла из 7

3.4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 13,1 балла из 14

3.5 Удовлетворенность качеством оказания услуг 21 балла из 30

4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дом культуры мкр. Ключевое» г. Новочеркаска набрало 78,3 балла из 100;

4.1 Открытость и доступность информации об организации культур 17,5 балла из 19

4.2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения 21,3 балла из 30

4.3 Время ожидания предоставления услуги 6,6 балла из 7

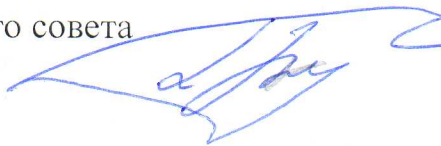
4.4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры 13 балла из 14

4.5 Удовлетворенность качеством оказания услуг 19,9 балла из 30

В качестве рекомендаций по развитию культурно- досуговых учреждений Общественный совет по оценке качества с учетом мнения горожан предлагает:

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, имеющих маркетинговую привлекательность.
3. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
4. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг.
5. Повысить комфортность пребывания посетителей в учреждении за счет развития инфраструктурного сервиса (установка автоматов с кофе, прохладительными напитками и т.д., игровых уголков для детей и т.д.)

Председатель Общественного совета



Б.А.Долгалев