

ОТЧЕТ

О проведении работы организацией- оператором МБУК «Центр развития культуры и искусства г. Саров Нижегородской области» в 2016 году по сбору, обобщению и анализу информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.

1. Наименование и содержание проводимой работы

Сбор, обобщение и анализ информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры (искусства) проводилось по двум направлениям:

- 1) изучение и оценка открытых данных об учреждениях культуры (искусства), размещенных в сети «Интернет», в том числе на официальных сайтах учреждений культуры;
- 2) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг учреждения культуры (искусства) путем опроса: изучение мнения получателей услуг – численность респондентов для опроса при проведении независимой оценки 100 человек.

Сбор, обобщение и анализ информации для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства проводился организацией- оператором в соответствии с критериями и показателями, утвержденными Общественным советом в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2. Оценка качества

Предмет исследования: оценка качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства.

Для независимой оценки качества работы учреждений, предоставляющих услуги в сфере культуры и искусства в 2016 году выбраны 4 учреждения:

1. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств»
2. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств №2»
3. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа»
4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева».

Все критерии оценки качества сгруппированы по 5 блокам (группам показателей):

- 1) открытость и доступность информации об учреждении;
- 2) комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении.

Оценка качества работы учреждений культуры потребителями их услуг проводится по единым критериям в соответствии со шкалой от 1 до 5 баллов.

Для расчета показателей использовались следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

- опрос (анкетирование получателей социальных услуг в сфере культуры) респондентов в количестве 100 человек на каждое учреждение культуры (всего опрошено 400 респондентов)

- анализ информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности учреждений – официальные сайты учреждений, информационный портал bus.gov.ru

Показатели оценки качества работы муниципальных учреждений культуры г.Саров Нижегородской области утверждены Решением Общественного совета при Департаменте культуры и искусства Администрации г.Саров 11.10.2016

Анализ результатов анкетирования в целях оценки качества работы муниципальных учреждений культуры г.Саров Нижегородской области

От 0 до 5 баллов

Показатель	
<i>Открытость и доступность информации об организациях культуры</i>	
МБУДО «Детская школа искусств»	5
МБУДО «Детская школа искусств №2»	5
МБУДО «Детская художественная школа»	5
МБУДО «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева»	5
<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>	
МБУДО «Детская школа искусств»	4
МБУДО «Детская школа искусств №2»	5
МБУДО «Детская художественная школа»	4
МБУДО «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева»	4
<i>Время ожидания предоставления услуги</i>	
МБУДО «Детская школа искусств»	4
МБУДО «Детская школа искусств №2»	5
МБУДО «Детская художественная школа»	4
МБУДО «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева»	4
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</i>	
МБУДО «Детская школа искусств»	5
МБУДО «Детская школа искусств №2»	5
МБУДО «Детская художественная школа»	5
МБУДО «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева»	5
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>	
МБУДО «Детская школа искусств»	5
МБУДО «Детская школа искусств №2»	5
МБУДО «Детская художественная школа»	5
МБУДО «Детская музыкальная школа им.М.А.Балакирева»	5

**Анализ показателей оценки качества работы
муниципальных учреждений культуры г.Саров Нижегородской области**

	МБУДО «Детская школа искусств»	МБУДО «Детская школа искусств №2»	МБУДО «Детская художественная школа»	МБУДО «Детская музыкальная школа им. М.А.Балакирева»
1.	Открытость и доступность информации об организациях культуры			
баллы	12	12	12	12
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
баллы	25,5	26	21	24

3.	Время ожидания предоставления услуги			
баллы	4	5	4	4
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
баллы	9	9	9	9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг			
баллы	22	22	21	20
ИТОГО РЕЙТИНГ	72,5	74	67	69
МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 93				