

Общество с ограниченной ответственностью «Центр оценки и экспертиз «ПАРТНЕР»

ИНН 7204203795 КПП 720301001

г. Тюмень, ул. Текстильная, 21, оф. 11

**Отчёт утверждаю,
Генеральный директор ООО «Центр оценки и
экспертиз «ПАРТНЕР»**

Балакирева К.С._____

М.П.

**"Отчёт о проведении независимой оценки качества предоставления услуг в
учреждениях культуры"**

Составитель:

Пикунова Ю.В.

Тюмень - 2018

Оглавление

Методология исследования	3
Результаты оценки и их интерпритация	6
Открытость и доступность информации об организации социальной сферы	6
Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	8
Доступность услуг для инвалидов.....	10
Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.....	12
Удовлетворенность условиями оказания услуг	14
Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	16

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в Тюменском муниципальном районе и городе Тобольск.

Решением Общественного совета при Департаменте культуры Тюменской области (протокол от 01.06.2018 года) утвержден следующий перечень учреждений культуры, подлежащих в 2018 году независимой оценке качества оказания услуг.

Таблица 1

Перечень учреждений культуры, подлежащих независимой оценке качества оказания услуг

Тюменский муниципальный район	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"
	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"
	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"
	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"
	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"
	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»
	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"
г. Тобольск	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"
	МАУК "Центр искусств и культуры"
	МАУК "Централизованная библиотечная система г. Тобольска"

В качестве методов сбора информации для дальнейшей оценки выступили:

- Опрос получателей услуг;

- Контент анализ официальных сайтов;
- Включенное наблюдение в организациях.

Предметом исследования являлись услуги, оказываемые организациями культуры в Тюменском муниципальном районе и городе Тобольск.

Целями исследования стали:

1. Повышение качества деятельности организаций культуры в Тюменском муниципальном районе и городе Тобольск.
2. Улучшение информированности получателей услуг культуры о качестве оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

В ходе исследования удалось решить следующие **задачи**:

1. Получены данные об организации предоставления услуг культуры и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организациями культуры Тюменской области, по следующим направлениям:
 - открытость и доступность информации об организации культуры (в том числе наличие интернет-сайта, полнота, доступность и актуальность размещенной на нем информации, наличие и качество обратной связи);
 - комфортность условий предоставления услуг
 - доступность услуг для инвалидов;
 - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
 - удовлетворенность условиями оказания услуг.
2. Интерпретированы, оценены и обобщены полученные данные, построены рейтинг организаций культуры.
3. Сформированы предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры.

В ходе исследования, было опрошено 760 человек в 10 учреждениях культуры. Проведены наблюдения, изучены представленные информационные материалы в самих учреждениях и на их интернет-порталах.

Таблица 2
Выборочная совокупность респондентов

№ п/п	Наименование организации	Количество респондентов
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	80
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	80
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	80
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	80
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	80
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	80
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	80
8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	80
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	80
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	80
Итого		800

Результаты опроса обработаны с помощью специализированного программного обеспечения IBM SPSS Statistics 21 ver. (Совместим с MS Office Excel).

На основании полученных данных по всем методам проведения исследования рассчитан и составлен итоговый рейтинг.

Значения показателей оценки качества рассчитываются в баллах и их максимально возможное значение составляет 100 баллов:

- а) для каждого показателя оценки качества;
- б) по организации;
- в) в целом по отрасли, муниципальному образованию, субъекту Российской Федерации, Российской Федерации.

РЕЗУЛЬТАТЫ ОЦЕНКИ И ИХ ИНТЕРПРИТАЦИЯ

ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Для расчёта критерия «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы», необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель "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".

По данному показателю только одно учреждение культуры набрало максимально возможное количество баллов:

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"— 100 баллов.

Еще 2 организации набрали более 89 баллов:

МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»- 94 баллов.

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"- 89 баллов.

МАУК "Центр сибирско-татарской культуры" - 50 баллов.

Показатель: "Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование".

По данному показателю все учреждения культуры набрали максимально возможное количество баллов.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности

организации социальной сферы".

По данному показателю наибольшее количество баллов набрали: МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"— 99 баллов.

Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"— 99 баллов.

МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»— 94 баллов.

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж" - 70 баллов.

Таблица 3

Показатели и расчет критерия **«Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		1.1	1.2	1.3	K1
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	100	100	99	100
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	74	100	83	85
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	84	100	99	95
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	89	100	70	85
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	77	100	85	87
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	94	100	94	96
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	70	100	74	81
8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	50	100	89	81
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	80	100	84	88
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	62	100	90	85

Лидерами в рейтинге «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» стали:

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" - 100 баллов,

МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»— 96 баллов,

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" – 95 баллов.

Рекомендации: разработать комплекс мероприятий, направленных на повышение доли получателей услуг, удовлетворенных полнотой и доступностью информации о деятельности организации:

- увеличить количество информации об истории учреждения и её учредителях;
- реализовать возможность выражения мнения о качестве оказания услуг.

КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ ВРЕМЯ ОЖИДАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

Для расчёта критерия «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг», необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель: **"Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг"**.

По данному показателю все организации набрали максимальное количество баллов.

Показатель **"Время ожидания предоставления услуги и своевременность предоставления услуги"**.

Данный показатель не применяется для оценки учреждений культуры.

Показатель: **"Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы"**.

По данному показателю, наибольшее количество баллов получили:

МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» – 100 баллов;

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 99 баллов;

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" - 99 баллов;

Аутсайдером в этом рейтинге стал:

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж" - 84 балла.

Лидерами в рейтинге «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» стали:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 60 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга

"Юность" – 60 баллов;

- МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» – 60 баллов;

- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка" - 59 баллов;

- МАУК "Центр искусств и культуры" - 59 баллов.

Таблица 4

Показатели и расчеты критерия **«Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		2.1	2.2	2.3	K2
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	100	0	99	60
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	100	0	86	56
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	100	0	99	60
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	100	0	84	55
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	100	0	96	59
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	100	0	100	60
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	100	0	84	55
8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	100	0	91	57
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	100	0	96	59
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	100	0	88	56

Рекомендации: разработать комплекс мероприятий, направленных на улучшение комфортных условий, для получателей услуг.

ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Для расчёта критерия «Доступность услуг для инвалидов», необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель: "Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов".

По данному показателю 5 учреждений набрали максимальное количество баллов:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера";
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность";
- МАУК "Центр сибирско-татарской культуры";
- МАУК "Центр искусств и культуры";
- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска".

Остальные 5 набрали 0 баллов:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит";
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж";
- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка";
- МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник".

Показатель: "Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими".

По данному показателю все организации набрали максимальное количество баллов.

Показатель: **"Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов"**.

По данному показателю лидерами стали:

- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка" – 100 баллов;
- МАУК "Центр искусств и культуры" – 100 баллов.

Аутсайдер показателя МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" - 3 балла.

Лидерами в рейтинге «Доступность услуг для инвалидов» стали:

- МАУК "Центр искусств и культуры" – 100 баллов
- МАУК "Центр сибирско-татарской культуры" – 93 балла

МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера" - 93 балла.

Таблица 5

Показатели и расчеты критерия **«Доступность услуг для инвалидов»**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		3.1	3.2	3.3	К3
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	0	100	3	41
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	100	100	77	93
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	100	100	3	71
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	0	100	55	56
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	0	100	100	70
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	0	100	13	44
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	0	100	53	56
8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	100	100	91	97
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	100	100	100	100
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	100	100	64	89

Рекомендации: изучить обращения граждан по вопросу доступность услуг для инвалидов и выявить критерии, по которым респонденты дают свою оценку. Данные действия помогут улучшить качество предоставляемых услуг для отдельных граждан.

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Для расчёта критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы".

В данном показателе, наибольший балл заработали:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник" - 99 баллов;
- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка" – 98 баллов;
- МАУК "Центр искусств и культуры" – 98 баллов;
- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска" – 98 баллов.

Аутсайдером рейтинга, стал: МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» - 50 баллов.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы".

По данному показателю лидерами стали:

- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска" – 100 баллов;
- МАУК "Центр искусств и культуры" – 99 баллов;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" – 99 баллов;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник" – 99 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 99 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» – 78 баллов.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия"

Лидером по этому показателю, также стал:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 99 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" – 99 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж" – 76 баллов.

Таблица 6

Показатели и расчеты критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		4.1	4.2	4.3	К4
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	96	99	99	98
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	91	93	86	91
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	96	99	99	98
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	86	90	76	86
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	98	99	86	96
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	50	78	88	69
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	99	99	84	96

8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	96	95	91	95
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	98	99	86	96
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	98	100	93	98

Лидерами в рейтинге «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы» стали:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 98 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" – 98 баллов;

- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска" – 98 баллов.

Рекомендации: принять меры по улучшению качества обслуживания по дистанционным формам взаимодействия.

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Для расчёта критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг», необходимо рассчитать его составные показатели.

Показатель: "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)".

Лидером данного показателя стала: "Централизованная библиотечная система г. Тобольска"— 99 баллов.

Наименьшее количество баллов набрали:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" - 86 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" - 86 баллов.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг".

Наибольшее количество баллов набрали следующие организации:

- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"— 98 баллов;

- МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» - 98 баллов;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник" - 98 баллов;

- МАУК "Центр искусств и культуры" - 98 баллов.

Наименьшее количество баллов набрали:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"- 74 балла;

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" - 74 балла.

Показатель: "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом

условиями оказания услуг в организации социальной сферы".

Наибольшее количество баллов в данном показателе набрали 4 учреждения культуры:

- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит" – 99 баллов;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность" – 99 баллов;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник" – 99 баллов;
- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска" – 99 баллов.

Таблица 7

Показатели и расчеты критерия «**Удовлетворенность условиями оказания услуг**»

№ п/п	Наименование учреждения культуры	Значение показателей			
		5.1	5.2	5.3	K5
1	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	86	74	99	90
2	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	98	91	93	94
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	86	74	99	90
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	96	91	93	93
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	98	98	98	98
6	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	98	98	98	98
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	98	98	99	98
8	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	98	93	96	96
9	МАУК "Центр искусств и культуры"	98	98	98	98
10	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	99	94	99	98

В целом, лидерами критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг» стали:

- МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка" – 98 баллов;
- МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района» – 98 баллов;
- МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник" - 98 баллов;
- МАУК "Центр искусств и культуры" – 98 баллов;
- "Централизованная библиотечная система г. Тобольска" – 98 баллов.

**ПОКАЗАТЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПО ОРГАНИЗАЦИИ
СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОЙ ПРОВЕДЕНА
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**

Произведя расчёты по всем показателям, представляется возможным вывести общий рейтинг организаций культуры, по качеству предоставления услуг.

Таблица 8

**Расчёт показателя «Показатель оценки качества по организации
социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка
качества»**

№ п/п	Наименование учреждения культуры	K1	K2	K3	K4	K5	Sn
1	МАУК "Центр искусств и культуры"	88	56	100	96	98	87
2	МАУК "Центр сибирско-татарской культуры"	81	59	97	95	96	85
3	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Премьера"	85	60	93	91	94	84
4	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Юность"	95	55	71	98	90	82
5	МАУК "Центр культуры и досуга" "Калинка"	87	60	70	96	98	82
6	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родник"	81	57	56	96	98	78
7	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры досуга "Родонит"	100	56	41	98	90	77
8	МАУ Тюменского муниципального района "Центр культуры и досуга "Вернисаж"	85	59	56	86	93	76
9	"Централизованная библиотечная система г. Тобольска"	85		89	98	98	74
10	МАУК «Централизованная библиотечная система Тюменского муниципального района»	96	55	44	69	98	72

Таблица 9

**Показатель оценки качества по отрасли социальной сферы в субъекте
российской федерации**

№ п/п	Наименование	Показатель оценки качества
1	Сфера культуры	79,72