

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

Руководитель проекта:

Ковалева О.Ю.

Составитель:

Пикунова Ю.В.

Тюмень - 2018

Оглавление

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

МЕТОДОЛОГИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

Оказание услуг проходило в рамках независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

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

•	ГАУК ТО	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"
•		ГАУК ТО «ДНК «Строитель»»

•		ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»
•		ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"
•	г. Тюмень	МАУК ДК "Поиск"
•		МАУК Центр русской культуры
•		МАУК "Центр татарской культуры"
•		МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»
•		МАУК "Централизованная городская библиотечная система"
•		МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"

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 Тюменской области.

Целями исследования стали:

- Повышение качества деятельности организаций культуры Тюменской области.
- Улучшение информированности получателей услуг культуры о качестве оказания услуг организациями культуры Тюменской области.

В ходе исследования удалось решить следующие *задачи*:

- 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.
- Интерпретированы, оценены и обобщены полученные данные, построены рейтинг организаций культуры.
- 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	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	80
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	80
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	80
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	80
5	МАУК ДК "Поиск"	80
6	МАУК Центр русской культуры	80
7	МАУК "Центр татарской культуры"	80
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	80
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	80
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	40
Итого		760

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:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов.

Еще 2 организации набрали более 97 баллов:

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 98 баллов.

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко" - 97 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал МАУК ДК "Поиск" - 67 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 набрал МАУК "Центр татарской культуры" – 96 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 44 балла.

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	К1
1	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	89	100	76	87
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	86	100	44	74

3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	98	100	69	87
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	100	59	84
5	МАУК ДК "Поиск"	67	100	76	80
6	МАУК "Центр русской культуры"	87	100	80	88
7	МАУК "Центр татарской культуры"	88	100	96	95
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»»	89	100	74	87
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	87	100	66	82
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	97	100	83	92

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

МАУК "Центр татарской культуры" - 95 баллов,

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 92,2 балла.

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:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Аутсайдером в этом рейтинге стал:

ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 79 баллов.

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

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 60 баллов;

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 60 баллов;

- ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» – 59 баллов;

- МАУК ДК "Поиск" 59 баллов;

- МАУК "Центр русской культуры" 59 баллов;

- МАУК "Централизованная городская библиотечная система - 59 баллов;

- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С. Загоруйко" - 59 баллов;

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	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	100	0	90	57
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	100	0	79	54
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	100	0	95	59
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	0	100	60
5	МАУК ДК "Поиск"	100	0	96	59
6	МАУК "Центр русской культуры"	100	0	95	59
7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	0	100	60
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	100	0	85	56
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	100	0	98	59
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	0	98	59

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 все организации набрали максимальное количество баллов.

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 лидером стал: МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Аутсайдер показателя: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 16 баллов.

Лидерами в рейтинге «Доступность услуг для инвалидов» стали:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов

МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 93 балла

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 91 балл.

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.

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	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	100	100	50	85
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	100	100	16	75

3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	100	100	69	91
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	100	56	87
5	МАУК ДК "Поиск"	100	100	52	85
6	МАУК "Центр русской культуры"	100	100	52	85
7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	100	100	52	85
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	100	100	36	81
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	100	75	93

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".

Как показал анализ не менее 91%, всех опрошенных, удовлетворены доброжелательностью и вежливостью сотрудников учреждения культуры обеспечивающих первый контакт и информирование.

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:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

МАУК "Центр русской культуры" – 98 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 73 балла.

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

Лидером по этому показателю, также стал: МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель»– 40 балла.

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	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	96	86	61	85
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	91	89	40	80
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	98	90	60	87
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	93	93	60	86
5	МАУК ДК "Поиск"	96	93	76	91
6	МАУК "Центр русской культуры"	99	98	84	95
7	МАУК "Центр татарской культуры"	99	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	96	94	74	91
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	93	94	70	89

10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	100	73	78	85
----	--	-----	----	----	----

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

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

МАУК "Центр русской культуры" – 95 баллов;

МАУК ДК "Поиск" – 91 балл;

МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень» - 91 балл.

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)".

Лидерами данного показателя стали:

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов.

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 79 баллов.

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

Наибольшее количество баллов набрали следующие организации:

МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;

ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева» - 99 баллов;

ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 99 баллов;

Наименьшее количество баллов набрал: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 81 баллов.

Показатель: **"Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы".**

Максимальное количество баллов в данном показателе набрали 4 учреждения культуры:

- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение";

- МАУК "Центр татарской культуры";

- МАУК "Централизованная городская библиотечная система";

- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко".

Меньше всех баллов получил: ГАУК ТО «ДНК «Строитель» - 76 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	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	90	95	98	95
2	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	79	81	76	78
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И. Менделеева»	95	99	99	98
4	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	100	99	100	100
5	МАУК ДК "Поиск"	96	96	99	98
6	МАУК "Центр русской культуры"	95	88	98	95

7	МАУК "Центр татарской культуры"	100	100	100	100
8	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	85	89	91	89
9	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	98	93	100	98
10	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	98	98	100	99

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

- МАУК "Центр татарской культуры" – 100 баллов;
- ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение" – 100 баллов;
- МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко" – 99 баллов;
- МАУК "Централизованная городская библиотечная система" – 98 баллов;
- МАУК ДК "Поиск" – 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 татарской культуры"	95	60	100	100	100	91
2	МАУК "Молодежный театр Ангажемент им. В.С.Загоруйко"	92	59	93	85	99	86
3	ГАУК ТО «Тюменская областная научная библиотека им. Д.И.	87	59	91	87	98	84

	Менделеева»						
4	МАУК Центр русской культуры	88	59	85	95	95	84
5	ГАУК ТО "Тюменское музейно-просветительское объединение"	84	60	87	86	100	83
6	МАУК ДК "Поиск"	80	59	85	91	98	82
7	ГАУК ТО "Тюменское концертно-театральное объединение"	87	57	85	85	95	82
8	МАУК "Централизованная городская библиотечная система"	82	59	81	89	98	82
9	МАУК «Центр культуры и творчества «Тюмень»	87	56	85	91	89	81
10	ГАУК ТО «ДНК «Строитель»	74	54	75	80	78	72

Таблица 9

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

№ п/п	Наименование	Показатель оценки качества
1	Сфера культуры	82,77