

Выводы и предложения
комиссии по независимой оценке качества общественного совета при министерстве
культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества
оказания услуг организациями культуры Новосибирской области

По результатам обсуждения отчета организации – оператора общества с ограниченной ответственностью «Эмпирика» о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и анализу информации о 237 организациях культуры Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества оказания услуг (далее - НОК) комиссией по независимой оценке качества общественного совета при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Комиссия НОК) сделаны общие выводы и сформулированы предложения:

Выводы:

Комиссия НОК приняла к сведению информацию, представленную организацией – оператором.

1. В среднем интегральный балл организаций культуры составляет 116,79 из 160 (73,00%).

- 31 (13%) организация культуры получили среднюю интегральную оценку, характеризующую высокую степень соответствия (от 128 до 143 баллов, более 80%): 14 организаций г. Новосибирска - Зоологический парк имени Ростислава Александровича Шило, парки культуры и отдыха Первомайский, Заельцовский, «Сосновый бор», им. С.М. Кирова, Центральный, «У Обского моря», Драматический театр «На левом берегу», Новосибирский городской духовой оркестр, Городской центр изобразительных искусств, Молодежный центр «Мир молодежи» Советского района, Центр «Молодежный» Кировского района, Новосибирский городской дом учителя, Городской комплексный центр по организации каникулярного отдыха детей школьного возраста «СОЛО», а так же 17 организаций других муниципальных районов: Городской драматический театр «На окраине» города Карасука, Ордынская централизованная библиотечная система, Половинский, Аксенихинский, Садовский, Орехово-Логовской, Полуйский, Светловский, Майский культурно-досуговые центры Краснозерского района, учреждения культуры Северотатарского и Киевского сельских советов Татарского района, Купинский районный молодежный центр, «Урезский муниципальный центр культуры» Венгеровского района, «Досуговый центр Промышленного сельсовета» Искитимского района Гражданцевский сельский дом культуры» Северного района, Суздальский сельский Дом культуры Доволенского района, учреждение «Отдел культуры г. Бердска»;

- 1 организация культуры (Социально-культурный центр Кулябинского сельсовета Кыштовского района) (получили низкую степень соответствия (73 балла, менее 50%).

1.1. Рейтинг оценок по критериям следующий:

- 90,36% (18,07 баллов из 20) - «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры», 94,06% организаций культуры получили высокие оценки (80% и более);

- 86,00% (17,20 баллов из 20) - «Время ожидания предоставления услуги», 88,6% организаций культуры получили высокие оценки (80% и более);

- 75,82% (30,33 балла из 40) - «Удовлетворенность качеством оказания услуг», 30,5% организаций культуры получили высокие оценки (80% и более);

- 73,47% (36,73 баллов из 50) «Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения», 18% организаций культуры получили высокие оценки (80% и более);

- 47,68% (14,30 балла из 30) «Открытость и доступность информации об организации», 3% организаций культуры получили высокие оценки (80% и более).

1.2. *Большинство организаций культуры отмечены высокими оценками (80% и более) по показателям соответственно:*

- 95,76% организаций культуры – по показателю «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры»;

- 94,49% - «Компетентность персонала организации культуры»;

- 91,5% - «Соблюдение режима работы организацией культуры»;

- 90,7% - «Удобство графика работы организации культуры»;

- 87,3% - «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры»;

- 84,7% - «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации»;

- 78,8% - «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры»

- 71% - «Комфортность условий пребывания в организации культуры Комфортность условий пребывания в организации культуры».

Что в целом характеризует положительно организации сферы культуры, при отсутствии достаточных ресурсов.

При этом только 58,5% организаций культуры отмечены высокими оценками по показателю «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения».

Менее половины организаций культуры отмечены высокими оценками по показателям соответственно:

- 31,4% - «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры»;

- 25,8% - «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации»;

- 21,2% - «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»;

- 16% - «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры»;

- 12,3% - «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277»;

- 1,3% - «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277».

Всего 3 организации культуры отмечены высокими оценками по показателю «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья» и 54% организаций получили оценки ниже 50%.

1.3. Следует отметить, организации отмеченные оценками ниже 50% по следующим критериям соответственно:

- 141 организация (59,7%) – «Открытость и доступности информации об организации»;

4 организации – «Удовлетворенность качеством оказания услуг» (Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротеева города Искитима, «Легостаевский центр досуга» Исктимского района, Центр досуга с.Крутиха и Социально-культурный центр Кулябинского сельсовета Кыштовского района);

- 2 организации культуры по критерию «Комфортность условий предоставлений услуг и доступности их получения» (Центр досуга с.Крутиха Крутихинского сельсовета и Социально-культурный центр Кулябинского сельсовета Кыштовского района);

1.4. От 5% до 7% организаций отмечены оценками ниже 50% по показателям «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры», «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации», «Удовлетворенность качеством и

содержанием полиграфических материалов организации культуры». Больше всего таких организаций культуры в Искитимском и Кыштовском муниципальных районах.

От 70% до 95% организаций отмечены оценками ниже 50% по показателям «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277» и «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом № 277», информация о которых расположена на сайтах организаций, из них 38,4% организаций культуры не имеют своих сайтов и необходимая информация об этих организациях не размещена на сайтах администраций сельских поселений или на других сайтах социальной сети: 70% -85% таких организаций в Венгеровском, Убинском, Черепановском районах, 30% - 50% в Купинском, Татарском, районах.

2. Пожелания и предложения респондентов организациям культуры для улучшения качества оказания услуг:

- в сельских организациях культуры касаются в основном совершенствования материально-технической базы (замена кресел в зрительном зале, ремонт сцены, наличие костюмов и т.п.), технического оснащения (световое и музыкальное оборудование, кинооборудование, компьютеризация, подключение к Интернет), ремонта зданий, доступности для населения с ограниченными возможностями, кадрового состава (привлечение новых квалифицированных специалистов, молодые кадры), использование различных современных форм проведения мероприятий, организация детских кружков, студий, творческих клубов по интересам для взрослых и т.п.;

- в г. Новосибирске спектр пожеланий носит иной характер: так для парков - заблаговременное информирование о проведении мероприятий, ремонт радиотрансляции, установка информационных стендов и указателей, улучшить освещение, обустройство туалетов, подключение беспроводного интернета, установка беседок, мест общественного питания, фотозоны для молодоженов, игровой площадки для детей с ограниченными возможностями и т.п.

3. На основании проведенной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Новосибирской области получены результаты, которые показали высокий и средний уровень качества предоставляемых услуг, что подтверждено итоговым рейтингом (прилагается).

Общий уровень удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых организациями культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как соответствующим в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг.

Предложения:

1. Министерству культуры Новосибирской области довести информацию о результатах независимой оценки качества до органов местного самоуправления.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. принять соответствующие управленческие решения, направленные на повышение качества услуг по каждой организации культуры, включая совершенствование материально-технической базы, обеспечение доступности услуг в сфере культуры для населения с ограниченными возможностями, открытости и доступности информации о предоставлении услуг;

2.2. довести до руководителей организаций культуры результаты независимой оценки качества и предложения, подготовленные по результатам независимой оценки, в адрес каждой организации, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг.

3. Организациям культуры разработать и утвердить планы улучшения качества оказания услуг с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов.