

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ЗАРЕЧНОГО

В 2017 г. г. была проведена независимая оценка качества работы учреждений культуры, оказывающих услуги населению в сфере культуры на территории г. Заречного.

Главной целью исследования было определено произвести оценку качества услуг в сфере культуры.

Основные задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура»;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура»;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению и развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг, повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры города;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Предмет исследования – мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) учреждений культуры.
2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.
3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка.

Основным методом изучения мнения получателей услуг стал метод личного опроса (социологическое исследование). Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработан опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса.
- анонимность
- Профиль потребителя услуг
- Возрастной ценз:
- с 18 лет и старше
- Гендерная принадлежность:
- 

мужской

– женский

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

**Максимальный итоговый балл – 100.**

Создание возможности использования интерактивной формы анкетирования респондентов представляется возможным, т.к. каждое учреждение культуры имеет собственный сайт.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры города по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий и соответствует спросу населения.

Основными факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- недостаток высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

Замечания, высказанные респондентами по оценке качества услуг по показателю «открытость и доступность информации об организации культуры» содержали в основном информацию о недостаточном информировании населения. В основном, информирование о работе учреждений культуры в городе о предстоящих мероприятиях происходит через газету «Заречье», социальные сети и рекламные афиши.

По группе показателей «комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» высказывались замечания по недостаточному количеству гастрольных мероприятий выдающихся деятелей культуры и искусства. Членами Общественного совета рекомендовано разработать план по приглашению артистов в целях удовлетворенности потребителей данной услуги.

По группе показателей «время ожидания предоставления услуги» существенных замечаний от респондентов не зафиксировано.

Опрос по оценке качества услуг показателей «доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» показал, что отдельные пользователи услуг предоставляемых учреждениями культуры рекомендовали использовать как можно больше инновационных форм работы. Данные рекомендации поддержали члены Общественного совета.

Замечания по оценке качества услуг показателей «удовлетворенность качеством оказания услуг» в основном носили рекомендательный характер. Рекомендации предполагают расширение форм предоставления услуг таких как, разнообразие творческих групп, кружков по интересам.

Членами Общественного совета рекомендовано в целях улучшения качества оказания услуг систематически направлять на переподготовку сотрудников учреждений культуры.

По результатам проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг на территории Пензенской области установлен **региональный Рейтинг** по типам учреждений культуры:

**МУК «Информационно-библиотечное объединение» - 96,84 бал., 1 место.**

**МУК «Дом культуры «Дружба» - 91,90 бал., 2 место.**

**МУК «Дворец культуры «Современник» - 85,00 бал., 4 место.**