

## Сводный отчет о результатах проведения независимой оценки услуг организаций культуры города Сочи

В целом качество предоставления услуг в сфере культуры получателями оценено высоко. Среднее значение показателя независимой оценки – 78 баллов из 100. В сравнении с предыдущим опытом, данная процедура оценки отличалась новыми критериями, более дифференцированным подходом к ним. Этот фактор новизны сказался особенно в направлении показателя информационной открытости. По ряду критериев, отсутствовавших ранее, оценка производилась оператором на основании информации, размещенной на сайтах учреждений. Возможность проверить данное направление – официальные сайты – доступна для всех пользователей сети Интернет, поэтому числовые показатели по сайтам несколько изменили привычную картину рейтингов услуг сферы культура.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся в два этапа и в соответствии с Методическими рекомендациями (Приложение 1 и 2) к Приказу Министерства культуры № 2830 от 30.11.2015 года по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;

Оператор использовал следующие каналы сбора информации о мнении получателей услуг:

- 1) Личный опрос (социологическое исследование). Проводился оператором на территории всех внутригородских районов города Сочи с использованием анонимного анкетирования получателей услуг, охваченных оценкой организаций культуры, без участия сотрудников упомянутых учреждений(425 ч).

- 2) Интернет-канал. Мнение получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры выражалось путем заполнения в сети «Интернет» специализированных форм опроса (анкет) и предъявлялось оператору по запросу от учреждений, на базе которых производилась оценка (1362 ч)

- 3) Виджет на сайтах организаций культуры, охваченных опросом и сайте учредительного органа (538 ч.)

Сбор оценок осуществляется при помощи виджета - специального раздела, размещаемого на сайте организации культуры (и учредительного органа), где пользователь отвечал на вопросы анкеты.

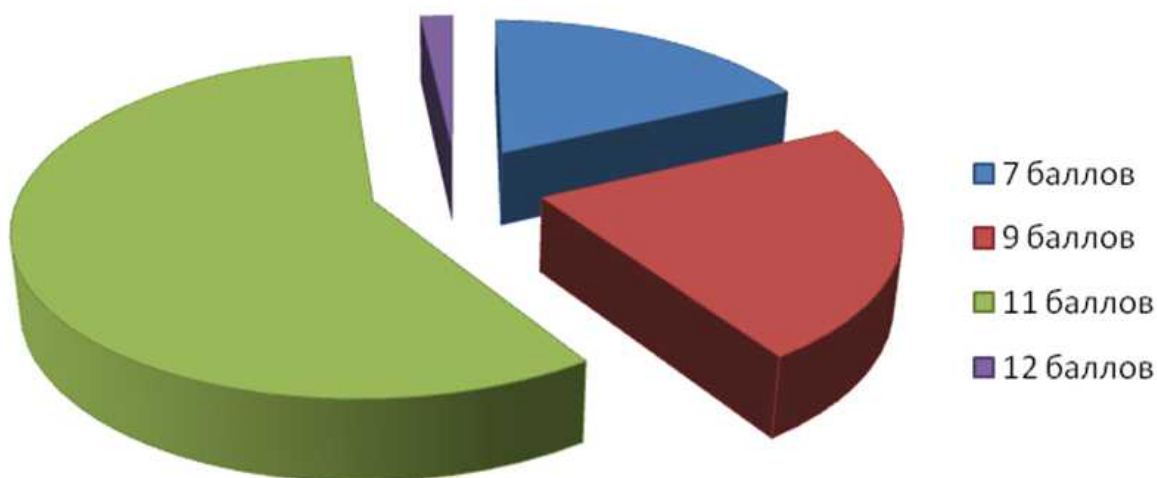
- 4) Опрос по телефону. Осуществлялся только для театрально-концертных организаций в рамках ежегодного опроса получателей услуги (41 ч.)

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности и оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	$5 = 2 + 3 + 4$
Терминал в организации культуры	-	-	-	-
Опрос по телефону	5	3	4	12 баллов 41 анкета
Личный опрос	5	1	5	11 баллов 1362 анкет
Электронная почта	-	-	-	-
Виджет на сайте организации культуры	2	5	2	9 баллов 538 анкет
Интернет-канал	1	5	1	7 баллов 425 анкет

Согласно вышеприведенной таблице значений, общая оценка достоверности информации в среднем соответствует – 10,6 балла

2% анкет (12 баллов); 58% собранных анкет (11 баллов); 23% – (9 баллов)

## Уровень достоверности каналов сбора информации



Всего опрошенных – 2 366 ч. Из них 410 анкет были заполнены получателями услуги «театрально-концертное обслуживание» (средняя организация культуры - СКФО). Среднее общее число анкет по остальным организациям культуры – 163, что соответствует, предлагаемыми Методическими рекомендациями (Приложение 1 и 2) к Приказу Министерства культуры № 2830 от 30.11.2015 года нормам по малым организациям (далее – методические рекомендации).

По материалам анкет получателей услуги был произведен подсчет числовых значений критериев и показателей по всем категориям и направлениям, согласно Методическим рекомендациям.

Сводный анализ мнения получателей услуг, ответивших на вопросы анкет показал высокую степень удовлетворенности предоставления услуг сферы культуры по каждому показателю.

### **Анализ по отдельным показателям опроса потребителей**

#### **Открытость**

Удовлетворенность полнотой, открытостью и достоверностью информирования о предоставляемых услугах составила по мнению получателей услуг культурно-досуговых учреждений в среднем - 6,7 балла из 7 максимальных. Среди музеев открытость информирования составляет в среднем – 4,9 балла из 5 максимальных.

Для библиотек данный показатель в анкете получателей услуги отсутствует, и в целом определяется по сумме показателей другого направления.

#### **Комфортность получения услуги**

Комфортность получения услуги в библиотеках оценена, в среднем - 23,9. Столь высокий результат по данному показателю может говорить либо о самом лучшем сервисе по отрасли, либо о том, что получатели не обладают достаточной компетентностью в оценке, например, платных услуг библиотек и далеко не всегда информированы об их наличии.

Оператор рекомендует Общественному совету проведение нового исследования только по данному показателю, с целью уточнения значений.

Среди остальных организаций культуры степень комфортности также очень высока: средний уровень – 15 баллов (из 15 баллов), 20 баллов в музеях (из 24) – лидер Музей Н.Островского, это обусловлено наличием услуги мобильного приложения

#### **Время ожидания получения услуги**

Этот показатель серьезно повлиял на обычно высокий рейтинг МАУК «СКФО». Одним из частых замечаний в адрес этой организации культуры стал факт позднего завершения спектаклей (критерий: удобство графика работы учреждения) и невозможность добраться из-за отсутствия транспорта в это время у получателей услуги, особенно среди жителей Лазаревского района.

В целом по всем организациям культуры средний балл по этому показателю в норме и равен 13,7 из 14.

Доброжелательность и отзывчивость

Данный показатель самый высокий во всех учреждениях культуры города Сочи.

Удовлетворенность качеством получателей услуг в целом

Данный показатель имеет различные критерии по группам услуг, среди которых есть и абсолютно неизвестные для оценки получателями. Услугой КДУ большинство потребителей удовлетворено примерно одинаково, среднее значение баллов по этой категории - 14, 5.

Вторым этапом независимой оценки услуг организаций культуры стал мониторинг сайтов учреждений

По его результатам была выявлена основная проблема: *отсутствие структурного единообразия, оформления и четкого представления о том, какие цели преследует наличие у учреждения собственного официального сайта.*

Анализ выявил также и иные проблемы, аналогичные для всех организаций культуры, прошедших независимую оценку. В связи с этим оператор подготовил ряд замечаний, исполнив которые, учреждения смогут при следующей проверке сделать свой сайт достойным инструментом повышения эффективности своей деятельности. Недостатки, выявленные при работе с сайтами, выделены в отдельное приложение: «Рекомендации и предложения по улучшению организации работы на сайтах учреждений в сети Интернет».

### Сводный рейтинг независимой оценки за 2015 год

На основании суммы всех показателей сложился следующий рейтинг, среди охваченных оценкой организаций:

№	Наименование организации культуры	Сводная балльная оценка
1	СКФО	87,4
2	Музей Н. Островского	83,9
3	ЦБС Адлерского района	82,4
4	Музей истории города-курорта Сочи	80,5
5	СХМ	79,0
6	ЦБС города Сочи	76,9
7	ЦБС Лазаревского района	76,7
8	ЛЦНК им. К.С. Мазлумяна	75,9
9	РДК Адлер	75,4
10	РДК Центрального р-на	74,7
11	ЦКС Хостинского района	74,6
12	Арт-Медиа-Центр Родина	73,5
13	ГДК Юбилейный	73,3

Директор МАУК «ТМЦ»

Т.Ф. Стародуб