

Отчет

**О результатах независимой оценки качества работы
организаций отрасли культуры Ростовской области**

Ростов-на-Дону 2015

Введение

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» и в целях повышения эффективности деятельности Министерства культуры Ростовской области, мониторинга и контроля качества работы учреждений культуры было проведено социологическое исследование.

Цели проведенного исследования:

1) получение комплексной социологической информации об удовлетворенности жителей Ростовской области работой организаций культуры.

2) измерение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры.

3) измерение уровня взаимодействия организаций культуры с получателями услуг;

4) измерение качества работы организации культуры.

5) повышение качества работы организаций отрасли культуры;

6) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;

7) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных государственных услуг

8) учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы организаций культуры.

Социологическое исследование проводилось в виде интервью на выходе из учреждений культуры, что было связано со спецификой активности посетителей учреждений культуры. Наибольшая активность наблюдается в вечернее время (театры, музеи, филармонии), активность других учреждений разнесена по времени (библиотеки, школы искусств, культурно-досуговые

учреждения). Данный метод сбора информации отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты. Количество оценок, полученных в ходе интервью.

Другой метод, который существенно дополнил предыдущий – это анкетный опрос жителей Ростовской области по случайной выборке.

1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры базируется на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг организаций культуры.

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

Перечень требований и критериев оценки представлен в табл. 1.1.

Таблица 1.1

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1	Открытость и доступность информации об учреждении (п. 12 пп. 1 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Полное наименование учреждения	2
2		Почтовый адрес, схема размещения учреждения	2
3		Адрес электронной почты	2
4		Информация о руководителе учреждения	2
5		Сведения об учреждении	3
6		Состав работников	1
7		Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3
8		Информация о финансировании учреждения	1
9		Материально-техническое оснащение учреждения	2

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
10		Информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1
11		Отчет о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения	2
12		Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	3
13		Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	4
14	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников (п. 12 пп. 5 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г.)	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения, жалобная книга учреждения	4
15		Перечень услуг, оказываемых учреждением.	4
16		Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	5
17		Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	4
18		Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	5
19		Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	5
20		Перечень информационных систем, находящихся в ведении учреждения	2
21		Пакеты открытых данных учреждения. Доступ к электронным базам данных учреждения	2
22		Электронный билет учреждения/возможность бронирования билетов/электронная очередь	5
23		Виртуальные экскурсии по учреждению	5
24		Ссылки на оценку качества услуг учреждения	4
25		Ссылки на системы независимой оценки качества услуг учреждения	5
26		Информационные сообщения о независимой оценке качества услуг учреждения	3
27		Методика проведения независимой оценки качества услуг	5

№	Группа требований	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
28	(п. 12 пп. 6 Приложения к Приказу Министерства культуры Российской Федерации №1505 от 30 сентября 2013 г)	Сведения об общественном совете учреждения (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	3
29	Комфортность условий и доступность	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	2
30	получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья	Бесплатность программного обеспечения	4
31	(п. 12 пп. 2 Приложения к Приказу Министерства	Информация в виде текста размещается на официальном сайте в формате, обеспечивающем возможность поиска и копирования фрагментов текста средствами веб-обозревателя ("гипертекстовый формат").	4

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в организациях культуры Ростовской области, а также диапазоны значений представлены в табл.1.2.

Таблица 1.2

№ пп	Наименование критерия	Количество баллов
1. Группа «Музеи»		
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min – 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях учреждения	min – 1 max - 5
3	График работы учреждения	min – 1 max - 5

4	Качество проведения экскурсий	min - 1 max - 5
5	Разнообразие экспозиций	min - 1 max - 5
6	Наличие дополнительного сервиса	min - 1 max - 5
7	Комфортность стоимости услуг	min - 1 max - 5
8	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min - 1 max - 5
9	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min - 1 max - 5
2. Группа «Театры»		
1	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	min - 1 max - 5
2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	min - 1 max - 5
3	Разнообразие репертуара учреждения	min - 1 max - 5
4	Комфортность стоимости услуг	min - 1 max - 5
5	Транспортная и пешая доступность учреждения	min - 1 max - 5
6	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	min - 1 max - 5
7	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	min - 1 max - 5
8	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения	min - 1 max - 5
3. Группа «Библиотеки»		
1	Материально-техническое обеспечение учреждения	min - 1 max - 5

2	Простота/удобство поиска необходимого издания		min - 1 max - 5
3	Полнота и структура библиотечного фонда		min - 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения		min - 1 max - 5
5	Комфортность стоимости дополнительных услуг		min - 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)		min - 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения		min - 1 max - 5
4. Группа «Школы искусств и музыкальные школы»			
1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения		min - 1 max - 5
2	Удобство графика проведения занятий		min - 1 max - 5
3	Уровень соответствия оборудования помещения оказываемой услуге		min - 1 max - 5
4	Обеспечение безопасности (охрана)		min - 1 max - 5
5	Наличие условий для самореализации воспитанников (организация и участие в фестивалях, смотрах, конкурсах)		min - 1 max - 5
6	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)		min - 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения		min - 1 max - 5
5. Группа «Народное творчество»			
1	Информирование о новых видах деятельности, проводимых мероприятиях		min - 1 max - 5
2	Разнообразные творческие формирования, кружков по интересам		min - 1 max - 5

3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий		min - 1 max - 5
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения		min - 1 max - 5
5	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)		min - 1 max - 5
6	Комфортность стоимости услуг		min - 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения		min - 1 max - 5
6. Группа «Иные виды деятельности»			
1	Периодичность (частота) проведения мероприятий		min - 1 max - 5
2	Информирование о предстоящих культурно-массовых мероприятиях		min - 1 max - 5
3	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения		min - 1 max - 5
4	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)		min - 1 max - 5
5	Комфортность стоимости услуг		min - 1 max - 5
6	Транспортная и пешая доступность учреждения		min - 1 max - 5
7	Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения		min - 1 max - 5

ГРУППА МУЗЕИ

№ учреждения	Оценка в баллах	Оценка в баллах	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества

		min	max		предоставляемых услуг
1	Государственное учреждение культуры Ростовской области (ГБУК РО) «Новочеркасский музей истории донского казачества»	4	5	83% положительная 17% нейтральная	1) предусмотреть возможность пользоваться аудиогидом; 2) Увеличить количество экскурсоводов
2	Государственное учреждение культуры Ростовской области (ГБУК РО) «Ростовский областной музей краеведения»	4	5	79% положительная 21% нейтральная	1) предусмотреть возможность пользоваться аудиогидом; 2) чаще обновлять существующую экспозицию и активной использовать музейные фонды; 3) увеличить количество экскурсоводов.
3	Государственное учреждение культуры Ростовской области (ГБУК РО) «Ростовский областной музей изобразительных искусств»	4	5	93% положительная 7% нейтральная	1) предусмотреть возможность пользоваться аудиогидом; 2) по возможности делать более интенсивной работу лектория по истории и теории искусства.
ГРУППА БИБЛИОТЕКИ					
№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг
1	Государственное учреждение культуры Ростовской	4	5	85% положительная 10% нейтральная 5% отрицательная	1) ускорить оцифровку изданий редкого фонда, выделив для этого дополнительное финансирование;

	области (ГБУК РО) «Донская государственная публичная библиотека»					2) ускорить каталогизацию новых поступлений литературы и ускорить их поступление в общий доступ; 3) усилить контроль за качеством книг фондов и ответственность читателей за порчу получаемой литературы.
2	Государственное учреждение культуры Ростовской области (ГБУК РО) «Ростовская областная специальная библиотека для слепых»	3	5		80% положительная 20% нейтральная	1) обратить больше внимания на обеспечение безопасности прилегающей к библиотеке территории; 2) увеличить количество персонала библиотеки, непосредственно работающего с читателями; 3) повысить уровень полноты фондов библиотеки новыми изданиями.
№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг	
1	Государственное автономное учреждение культуры Ростовской области (ГАУК РО) «Ростовский академический театр драмы имени Максима Горького»	4	5	80% положительная 20% нейтральная	1) улучшить качество работы интерактивных сервисов театра, особенно в вопросе приобретения билетов; 2) провести ремонт фасада театра и служебных помещений; 3) улучшить в здании театра	

								инфраструктуру для людей с ограниченными возможностями.
2	Государственное автономное учреждение культуры Ростовской области (ГАУК РО) «Ростовский государственный музыкальный театр»	5	5	5	97% положительная 3% нейтральная			1) улучшить в здании театра инфраструктуру для людей с ограниченными возможностями; 2) по возможности предусмотреть установку в фойе театра автоматы для продажи билетов.
ГРУППА ФИЛАРМОНИЯ, АНСАМБЛИ								
№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг			
1	Государственное областное учреждение культуры Ростовской области (ГАУК РО) «Ростовская областная филармония»	3	5	76% положительная 15% нейтральная 9% отрицательная	1) обеспечить возможность покупать билеты в специальных терминалах; 2) провести ремонт холла филармонии и коридоров.			
ГРУППА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ								
№	Наименование учреждения	Оценка в баллах min	Оценка в баллах max	Оценка в процентах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемых услуг			
1	Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Ростовское	4	5	65% положительная 25% нейтральная 10% отрицательная	1) улучшить материально техническую базу; 2) провести ремонт аудиторий; 3) обновить библиотечный фонд, особенно в той его части, которая касается каталогов произведений			

2	художественное училище имени М.Б. Грекова»					искусства.
	Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Ростовской области (ГБОУ СПО РО) «Ростовский колледж искусств»	4	5	60% положительная 30% нейтральная 10% отрицательная		1) улучшить материально техническую базу; 2) расширить базу для проведения производственной практики; 3) обновить фонд учебной литературы.

доктор социологических наук,

старший преподаватель кафедры региональной социологии
и моделирования социальных процессов Института социологии

и регионоведения Южного федерального университета

Васьков М.А.

