**ОТЧЕТ**

ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ БРОЛДЫРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ за 2017 год

22.09.2017г х. Болдыревка, ул. Октябрьская, 26

Рабочей группой Общественного совета при Администрации Болдыревского сельского поселения с 1 сентября по 22 сентября 2017 года произведен опрос посетителей учреждений культуры по вопросу важности и удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры.

Опрос проводился в два этапа:

- опрос населения поселения;

- опрос работников учреждений культуры.

Целью первого являлось измерение и оценка удовлетворенности населения поселения качеством и доступностью услуг учреждений культуры, а также выделение наиболее важных критериев деятельности последних с позиций потребителей. Цель второго заключалась в оценке состояния системы обратной связи и выявления расхождении в ее понимании персоналом учреждений культуры и потребителями услуг культуры.

Для этого выявились:

- целевые ожидания посетителей;

- важность различных аспектов обслуживания, влияющих на повышение качества и доступности услуг.

В опросе приняли участие 50 жителей поселения и 6 работников учреждений культуры –сельских Домов культуры, расположенных на территории сельского поселения.

В ходе опроса необходимо было решить следующие задачи:

- составить социальный портрет аудитории посетителей, определить ее целевые ориентации и состояние культурно-досуговой активности;

- оценить уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;

- определить приоритетные направления деятельности учреждений культуры с целью улучшения их работы, а также разработать для данных направлений систему мероприя-тий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступ-ности и качества услуг;

- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учрежде-ний культуры.

**Составление портрета аудитории.** Среди опрошенных посетителей учреждений культуры 81,6% составляют женщины, мужчины 18,4%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп 13-42 лет и 42-60 (соответственно, 48,2% и 51,8% от массива респондентов). Большинство респондентов(89,8 %) проживают на территории х. Болдыревка и х. Дарьевка.

Как показал опрос, к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относится - недостаток свободного времени(91,3%).

**Факторы удовлетворенности.**

Удовлетворенность потребителей МБУК Дарьевский СДК исследовалась по 7-ми группам факторов:

***Удовлетворенность потребителей аспектами обслуживания***

(по 5 бальной шкале)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Группа факторов(аспект обслуживания)** | **Удовлетворенность**  **потребителей** |
| п/п |  |
| 1 | Удобство графика работы организаций культуры | 4 |
| 2 | Качество информирования о новых мероприятиях в учреждениях культуры | 4 |
|  |  |
| 3 | Материально-техническое обеспечение организаций культуры (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений | 4 |
|  |  |
| 4 | Комфортность получения услуги (температурный режим, | 5 |
|  | оформление помещений , возможность доступа к |
|  | наглядной информации об услуге и порядок ее оказания) |
|  |  |
| 5 | Транспортная и пешая доступность организаций культуры | 4 |
|  |  |
| 6 | Культура обслуживания населения в учреждении(доброже- | 5 |
|  | лательность, вежливость, компетентность сотрудников) |
| 7 | Оперативность и качество обслуживания при получении услуг | 5 |
|  |  |

**Расчет коэффициента удовлетворенности.** Общий уровень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги:

*Уф*

*Ку = ------------------,* где

*Кф*

*Ку* – коэффициент удовлетворённости;

*У ф*- сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

*Кф*– общее количество факторов;

*ф –* фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

*У ф = 4+4+4+5+4+5+5=31*

*Кф= 7*

*Уф*

*Ку = ------------------=31:7=4,4286*

*Кф*

***Среднее значение удовлетворенности***

*К б*

*У ф= -----------,* где

*Ко*

*У ф –* среднее значение удовлетворенности по фактору;

*К б –* сумма баллов по фактору;

*Ко –* общее количестве опрошенных человек по фактору;

*У ф= 31: 7, У ф = 4,4286*

Ку

Ку(%) = ------- х 100%, где

**5**

Ку(%) – коэффициент удовлетворенности, %;

Ку – коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

Ку(%) = 4,4286 *: 5\*100%,* Ку(%) = 88,57 **%**

**Результат по коэффициенту удовлетворенности: 88,57%**

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы(заполненные анкеты);

Рассчитанный коэффициент удовлетворенности

Анализ степени удовлетворенности получателей услуг МБУК Дарьевский СДК показал следующие недостатки в работе учреждения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Недостатки в работе учреждения**  **(анкетные данные)** |
| 1 | Дарьевский СДК | Афиши о предстоящих мероприятиях неяркие, не привлекают внимания  Нет разнообразия клубных объединений  В основном концертная деятельность по праздникам |
| 2 | Филиал Болдыревский сельский дом культуры | Афиши о предстоящих мероприятиях неяркие, не привлекают внимания  Нет разнообразия клубных объединений  В основном концертная деятельность по праздникам |

Установлена следующая интерпретация значений коэффициента удовлетворенности **:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение коэффициента качества удовлетворенности (%) | Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности |
| 1. | 90-95 | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75-79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | вызывающий беспокойство |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7 | 60 и менее | очень плохой |

**Распределение учреждений по группам в соответствии со значениями коэффициента удовлетворенности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | интерпретация значений коэффициента удовлетворенности | Тип учреждения | Значение коэффициента удовлетворенности, % |
| 1 | Очень хороший | МБУК Дарьевский СДК | 88,57 |

**Разработка комплекса мероприятий, повышающих коэффициент удовлетворенности**

Для повышения доступности и качества услуг учреждений культуры, а также совершенствования системы управления отраслью в целом необходимо разработать комплекс мероприятий, затрагивающих деятельность всех типов рассматриваемых учреждений культуры:

* проведение ремонтов помещений, создание комфортных условий для работы персонала и посетителей – участников мероприятий;
* обеспечение оборудованием и аппаратурой, которое даст возможность учреждению работать на уровне, отвечающем современным требованиями предоставления населению качественных услуг;
* расширение спектра предоставляемых услуг для всех категорий населения, более активное вовлечение населения в клубную деятельность;
* изыскать возможность внесения изменений в режим работы для обеспечения работающему населению возможности посещения выставок и мероприятий в вечернее время;
* улучшение качества обслуживания путем проведения семинаров,тренингов по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями.
* участвовать в грантовых программах как один из вариантов привлечения дополнительных средств финансирования.
* информацию о проводимых мероприятиях до населения доводить с помощью афиш (листовок, брошюр и т.д.)в общественных местах (магазины, почта, школа, ФАПы и заметок в средствах массовой информации (Газета «РОДИОНОВО-НЕСВЕТАЙСКИЙ ВЕСТНИК»), использовать сайт Администрации Болдыревского сельского поселения.
* обратить внимание на исполнение требований к оформлению информационных стендов, разместить в каждом культурно - досуговом учреждении информационные уголки.
* В состав информации об услугах в обязательном порядке включить:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- ежемесячный план работы клубного учреждения;

- график работы клубного учреждения и клубных формирований;

-книгу отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания

потребителей муниципальных услуг.

Председатель Общественного Совета: Дырда Е.В.

22.09.2017г.