

ОТЧЕТ
ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ
БОЛДЫРЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ
УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ за 2015 год

28.03.2016г

х. Болдыревка, ул. Октябрьская, 26

Рабочей группой Общественного совета при Администрации Болдыревского сельского поселения с 1 марта по 21 марта 2016 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 расхождений 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 57 жителей поселения и 6 работников учреждений культуры – библиотек, 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 мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собрать и проанализировать предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры.

Составление портрета аудитории. Среди опрошенных посетителей учреждений культуры 85,2% составляют женщины, мужчины 14,8%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп 13-42 лет и 42-60 (соответственно, 63,2% и 36,8% от массива респондентов). Большинство респондентов (90,0 %) проживают на территории х. Болдыревка и х. Дарьевка. Как показал опрос, к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относится - недостаток свободного времени (88,2%).

Факторы удовлетворенности.

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

Удовлетворенность потребителей аспектами обслуживания

(по 5 бальной шкале)

№ п/п	Группа факторов(аспект обслуживания)	Удовлетворенность потребителей
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	3
4	Комфортность получения услуги (температурный режим, оформление помещений, возможность доступа к наглядной информации об услуге и порядок ее оказания)	4
5	Транспортная и пешая доступность организаций культуры	4
6	Культура обслуживания населения в учреждении(доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников)	4
7	Оперативность и качество обслуживания при получении услуг	4

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

$$K_y = \frac{\sum U_{\phi}}{K_{\phi}}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворённости;

$\sum U_{\phi}$ – сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_{ϕ} – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$\sum U_{\phi} = 4+4+3+4+4+4+4=27$$

$$K_{\phi} = 7$$

$$K_y = \frac{\sum U_{\phi}}{K_{\phi}} = 27:7 = 3,8572$$

Среднее значение удовлетворенности

$$U_{\phi} = \frac{K_{\phi}}{K_o}, \text{ где}$$

U_{ϕ} – среднее значение удовлетворенности по фактору;

K_{ϕ} – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору;

$$У_{\phi} = 27: 7, У_{\phi} = 3,8572$$

K_y

$$K_{y(\%)} = \frac{\quad}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 3,8572 : 5 \times 100\%, K_{y(\%)} = 77,15 \%$$

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 77,15%

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

Анализ степени удовлетворенности получателей услуг МБУК Дарьевская сельская библиотека показал следующие недостатки в работе:

№	Наименование учреждения	Недостатки в работе учреждения (анкетные данные)
1	Библиотека в х. Дарьевка	Мало новых современных книг, интересующих молодежь. Нет доступа к Wi-fi Нерегулярное поступление журналов.
2	Библиотека в х. Болдыревка	Нет доступа к интернету (Wi-fi) Мало новых современных книг, интересующих молодежь. Нерегулярное поступление журналов. Мало проводится мероприятий с детьми, молодежью (беседы, круглые столы)

Удовлетворенность потребителей МБУК Дарьевская сельская библиотека исследовалась по 9-ти группам факторов

Удовлетворенность потребителей аспектами обслуживания (По 5-ти балльной шкале)

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)	Удовлетворенность потребителей
----------	---------------------------------------	-----------------------------------

1	Качество информирования о новых мероприятиях в учреждении	3
2	Комфортность получения услуги (температурный режим и т.д.)	4
3	Условия оказания дополнительных услуг (возможность отложить книгу, заказать книгу)	4
3	Транспортная и пешая доступность организации	4
4	Культура обслуживания населения в учреждении (доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников)	4
5	Материально-техническое обеспечение учреждений (оборудование, инвентарь, мебель) состояние помещений и прилегающей территории	3
6	Наличие литературы, пользующейся спросом	3
7	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	4
8	Оперативность и качество обслуживания при получении услуг	4

$$K_y = \frac{\sum y_{\phi}}{K_{\phi}}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворённости;

$\sum y_{\phi}$ – сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

K_{ϕ} – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

$$\sum y_{\phi} = 3+4+4+4+4+3+3+4+4=33$$

$$K_{\phi}=8$$

$$K_y = \frac{\sum y_{\phi}}{K_{\phi}} = 33:8 = 4,125$$

Среднее значение удовлетворенности

$$U_{\phi} = \frac{K_{\phi}}{K_o}, \text{ где}$$

U_{ϕ} – среднее значение удовлетворенности по фактору;

K_{ϕ} – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору;

$$U_{\phi} = 33:8, U_{\phi} = 4,125$$

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

$$K_{y(\%)} = 4,125 : 5 * 100\%, K_{y(\%)} = 82,5 \%$$

Результат по коэффициенту удовлетворенности: 82,5 %

Результат по итогам анализа включают в себя опросные листы (заполненные анкеты);
Рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

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	Хороший	МБУК Дарьевская сельская библиотека	82,5
2	Удовлетворительный	МБУК Дарьевский СДК	77,15

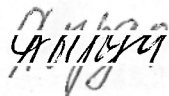
Разработка комплекса мероприятий, повышающих коэффициент удовлетворенности

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 требованиям 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.
- в целях создания комфортных условий для читателей при работе с электронными средствами в помещениях библиотек предусмотреть меры по организации доступа к сети Интернет.
- предусмотреть финансирование на приобретение новых документов (пополнения библиотечного фонда).
- 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;
 - график работы библиотек;
 - книгу отзывов и предложений по улучшению качества обслуживания потребителей муниципальных услуг.

Председатель Общественного Совета:



Дырда Е.В.

28.03.2016г.