

АКТ

об итогах изучения мнения населения о качестве услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги в 2018 году

г. Лабытнанги

13.11.2018 г.

Нормативно-правовое обеспечение:

- распоряжение Администрации города Лабытнанги от 27 сентября 2017 г. № 1000 «Об утверждении Порядка изучения мнения населения о качестве (оценка качества) оказания муниципальных услуг»;

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 11 мая 2018 года № 84-а «Об утверждении перечня услуг и работ, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными муниципальному учреждению «Управление культуры Администрации города Лабытнанги»;

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 01 октября 2018 года № 172-а «Об утверждении порядка проведения оценки качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги в 2018 году»;

- приказ муниципального учреждения «Управление культуры Администрации города Лабытнанги» от 12 ноября 2018 г. № 200 «О создании рабочей группы по оценке результатов анкетирования в целях изучения качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств, муниципального образования город Лабытнанги в 2018 году».

- протокол заседания рабочей группы по оценке результатов анкетирования в целях изучения качества оказания муниципальных услуг, предоставляемых учреждениями культуры и образовательной организацией, реализующей дополнительные общеобразовательные программы в области культуры и искусств муниципального образования город Лабытнанги в 2018 году от 13 ноября 2018 № 1.

В опросе приняли участие 5 822 респондента, что составляет более одной десятой от среднемесячного количества получателей каждой из оцениваемых муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

Количество респондентов в разрезе учреждений:

МБУК «Централизованная библиотечная система» - 5 114 человек;

МБУК «Городской краеведческий музей» - 309 человек;

МБУ ДО Детская школа искусств - 215 человек;

МБУК «Централизованная клубная система» - 184 человека.

Получатели услуг имели возможность проголосовать на сайтах учреждений культуры в сети Интернет, а также на бумажных носителях в учреждениях.

Сроки проведения опроса: 01.10.2018 - 01.11.2018

В процессе анкетирования оценивались услуги следующих учреждений сферы культуры:

- МБУК «Централизованная библиотечная система»;
- МБУК «Централизованная клубная система»;
- МБУК «Городской краеведческий музей»;
- МБУ ДО Детская школа искусств.

Анкетирование позволило оценить 23 услуги, 3 из которых оказываются в электронном виде.

Критерии оценки качества электронных услуг:

- полнота информации по предоставлению муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- доступность получения муниципальной услуги;
- соответствие информации, полученной в ходе предоставления муниципальной услуги.

Варианты ответа: «да» и «нет».

Критерии оценки качества услуг, оказываемых в учреждениях культуры:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

варианты ответа: «плохо»; «неудовлетворительно»; «ниже среднего»; «хорошо»; «отлично»;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги;

варианты ответа: «да» и «нет».

Отдельные услуги оценивались исходя из меньшего количества критериев в тех случаях, когда невозможно было оценить услугу согласно всем представленным критериям. Также, в целях составления единого рейтинга услуг, включая электронные услуги, сводная оценка электронных услуг рассчитывалась в

процентах от среднего количества положительных ответов, исходя из того, что 100% положительных ответов = 5 баллов. Таким образом, сводная оценка по электронным услугам составила 4,90 и 4,99 баллов, что соответствует 1 и 2 местам в едином рейтинге услуг.

Респонденты оценивали следующие услуги:

- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (народные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (декоративно-прикладное творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (живопись) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (струнные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (фортепиано) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хореографическое творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Реализация дополнительных общеразвивающих программ (МБУ ДО Детская школа искусств);
- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на бесплатной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на платной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»);
- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание

пользователей библиотеки (в стационаре) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности) (на бесплатной основе) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности) (на платной основе) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (МБУК «Централизованная клубная система»);

- Показ кинофильмов (на закрытой площадке) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- Электронная услуга «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям» (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- Электронная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- Электронная услуга «Предоставление информации о времени и месте концертов, киносеансов, гастрольных мероприятий театральных представлений и анонсов данных мероприятий» (МБУК «Централизованная клубная система»).

Рейтинг услуг и результаты оценки в разрезе критериев качества.

- 1 место:

- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на платной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»);

- Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на бесплатной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»);

- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (удаленно через сеть Интернет) (МБУК «Городской краеведческий музей»);

- Электронная услуга «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям» (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- Электронная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных» (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- 2 место:

- Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (в стационарных условиях) (МБУК «Городской краеведческий музей»);

- Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);

- Электронная услуга «Предоставление информации о времени и месте концертов, киносеансов, гастрольных мероприятий театральных представлений и анонсов данных мероприятий» (МБУК «Централизованная клубная система»);

- 3 место – Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение) (МБУ ДО Детская школа искусств);

- 4 место – Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества (МБУК «Централизованная клубная система»);

- 5 место – Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационаре) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);

- 6 место – Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций (вне стационара) (МБУК «Городской краеведческий музей»);

- 7 место – Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности) (на бесплатной основе) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- 8 место – Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности) (на платной основе) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- 9 место – Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (струнные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств);

- 10 место – Показ кинофильмов (на закрытой площадке) (МБУК «Централизованная клубная система»);

- 11 место – Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (декоративно-прикладное творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- 12 место – Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хореографическое творчество) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- 13 место – Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (живопись) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- 14 место - Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (фортепиано) (МБУ ДО Детская школа искусств);
- 15 место - Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара) (МБУК «Централизованная библиотечная система»);
- 16 место - Реализация дополнительных общеразвивающих программ (МБУ ДО Детская школа искусств);
- 17 место - Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (народные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств).

Следует особо отметить значительное увеличение числа респондентов МБУК «Централизованная библиотечная система», это связано с проектной деятельностью и активностью учреждения в сети Интернет. Библиотеки стремятся стать информационно-коммуникационными центрами досуга, для чего необходимо изучить целевую аудиторию и удовлетворенность услугами учреждения. Если в 2017 году в анкетировании приняли участие лишь 57 человек, то год спустя этот показатель вырос почти в 90 раз и составил 5 114 человек. В числе услуг, занявших первое место – 2 электронных услуги библиотечной системы, другие услуги, оказываемые в стационаре и вне стационара, заняли 5 и 15 место в едином рейтинге. Однако это не говорит о низком качестве услуг, поскольку ни один из респондентов не оценил услуги учреждения иначе, чем «хорошо» и «отлично».

В разрезе всех учреждений и всех услуг, помимо электронных, средние значения критериев оценки по сфере следующие:

- удовлетворенность комфортностью помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг – 4,78 баллов из возможных 5,00, наиболее низкие оценки у МБУ ДО Детская школа искусств, что объясняется нехваткой репетиционных помещений, а также недостаточной оснащенностью учреждения и высоким износом музыкальных инструментов. Данная проблема решается, закупка новых инструментов запланирована на 2019 год. Наиболее комфортными, согласно

опросу, являются помещения краеведческого музея при организации мероприятий на платной и бесплатной основе. Действительно, востребованность услуг учреждения растет, число участников музейно-педагогических программ уже 550 человек, по сравнению с 2017 годом показатель вырос на 7,2% (37 человек), кроме этого, реализуется проект, направленный на профориентацию старшеклассников, число участников – порядка 10 человек. Высокие баллы (4,86) и у услуг централизованной клубной системы, что напрямую связано с проведением капитального ремонта дома культуры «30 лет Победы», в результате которого все пространства учреждения стали более комфортными, функциональными и презентабельными.

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг – 4,89, что является высоким показателем и говорит о том, что учреждения активно распространяют информацию о предоставляемых услугах, наиболее высокий показатель по данному критерию набрали услуги детской школы искусств «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты)» и «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение)». Во всех учреждениях закреплены сотрудники, размещающие информацию в соцсетях, на сайтах учреждений и на профильных сайтах сферы культуры.

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям – 4,94. Самая высокая оценка среди критериев, по 7 услугам получены 100% ответов «Отлично», это 3 услуги школы искусств (реализация дополнительных предпрофессиональных программ: духовые и ударные инструменты, хоровое пение, фортепиано), услуга клубной системы (организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества), 3 услуги краеведческого музея (организация и проведение мероприятий на платной и бесплатной основе и публичный показ музейных предметов в стационарных условиях). Учреждения идут в ногу со временем, считая клиентоориентированность и корректность одними из важнейших качеств в работе с получателями услуг.

- удовлетворенность графиком работы с посетителями – 4,88. Также является высоким показателем, лидирующими по данному критерию являются детская школа искусств и краеведческий музей. Необходимо отметить, что музей в 2018 году перешел на новый график работы, теперь во вторник, среду и пятницу экскурсии доступны не до 18 часов, а до 19.30, в четверг по-прежнему до 20.00, в субботу и воскресенье – с 11.00 до 18.00. Детская школа искусств также внимательно относится к составлению графика занятий, стараясь учитывать все пожелания, однако, учитывая то, что образование является дополнительным, не всегда совмещение удобно для получателей услуг, поэтому самые низкие показатели по данному критерию (4,55) также у детской школы искусств.

- удовлетворенность компетентностью работы с посетителями – 4,93. Критерий стоит на втором месте после критерия «удовлетворенность отношением

специалистов». Только оценки «Отлично» получили следующие услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты) (МБУ ДО Детская школа искусств), реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (хоровое пение) (МБУ ДО Детская школа искусств); Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на бесплатной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»), Организация и проведение мероприятий (культурно-массовых (иной деятельности, в результате которой сохраняются, создаются, распространяются и осваиваются культурные ценности)) (на платной основе) (МБУК «Городской краеведческий музей»). Преподаватели детской школы искусств постоянно повышают свой профессиональный уровень, в музее также появился новый профессиональный сотрудник, специалист по учету и хранению музейных предметов, окончившая Санкт-Петербургский государственный институт культуры, которая, в числе прочей работы, проводит мероприятия, работает с волонтерами и курирует проект по профориентации. Самый низкий показатель по данному критерию (4,8) у услуги библиотечной системы - библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара). На ближайшую перспективу запланировано обучение и повышение квалификации сотрудников учреждения, рассматривается возможность трудоустройства специалистов, имеющих профессиональное профильное образование.

• удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги – 4,93 балла, также стоит на втором месте после критерия «удовлетворенность отношением специалистов». По данному критерию 8 услуг получили 100 % ответов «отлично»: организация мероприятий на платной и бесплатной основе, публичный показ музейных предметов и музейных коллекций в стационаре и вне стационара МБУК «Городской краеведческий музей»; реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств (духовые и ударные инструменты, хоровое пение) МБУ ДО Детская школа искусств; организация и проведение мероприятий на платной и бесплатной основе, организация деятельности клубных формирований МБУК «Централизованная клубная система». Наименьшее количество баллов (4,8) получила услуга библиотечной системы «библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (вне стационара)», что связано с технической сложностью предоставления полного спектра услуг вне учреждения, однако стоит отметить, что показатель все же не является низким, поскольку 100 % респондентов дали оценку данной услуге «хорошо» и «отлично».

Стоит отметить, что ни один респондент не указал на факты необоснованного взимания оплаты за предоставление муниципальных услуг. Также, никто из 5 114 опрошенных не поставил ни по одному критерию и ни по одной услуге оценки «плохо» и «неудовлетворительно».

Электронные услуги получили 1 и 2 места в общем рейтинге, что говорит о высоком качестве предоставления данных услуг.

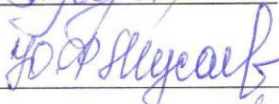
Электронные услуги МБУК «Централизованная библиотечная система» «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям» и «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» - 4,99 баллов; «Предоставление информации о времени и месте концертов, киносеансов, гастрольных мероприятий театральных представлений и анонсов данных мероприятий» МБУК «Централизованная клубная система» - 4,90 баллов

Средняя оценка по всем услугам составляет 4,93(98,6 % от максимальной оценки), что говорит о неизменно высоком качестве оказания муниципальных услуг учреждений сферы культуры и дополнительного образования в сфере культуры.

Председатель


_____ Т.В. Лозовицкая

Заместитель председателя


_____ Ю.Ф. Мусагитова

Секретарь


_____ Н.В. Котлярова

Члены рабочей группы


_____ Е.Н. Джиоева


_____ О.В. Бирюкова


_____ О.М. Ракитянская