**ОТЧЕТ**

ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ БОЛЬШЕКРЕПИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ, ОКАЗЫВАЮЩИХ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ за 2018 год

21.12.2018г сл. Большекрепинская, ул. Ленина 8

Рабочей группой Общественного совета при Администрации Большекрепинского сельского поселения с 1 ноября по 30 ноября 2018 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 58 жителей поселения и7 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 89,2% составляют женщины, мужчины 10,8%. Структура респондентов характеризуется преобладанием людей из возрастных групп 13-42 лет и 42-60 (соответственно, 35,9% и 64,1% от массива респондентов). Большинство респондентов(86,9 %) проживают на территории сл. Большекрепинская, с.Греково-Ульяновка и х. Выдел.

Как показал опрос, к основным причинам низкой культурно-досуговой активности относится - недостаток свободного времени(93,8%).

**Факторы удовлетворенности.**

Удовлетворенность потребителей МБУК Большекрепинский 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, | 4 |
|  | 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 |
|  |  |

**Результат по коэффициенту удовлетворенности: 85,71%**

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

Рассчитанный коэффициент удовлетворенности

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование учреждения** | **Недостатки в работе учреждения**  **(анкетные данные)** |
| 1 | Большекрепинский СДК | Афиши о предстоящих мероприятиях неяркие, не привлекают внимания  Нет разнообразия клубных объединений  В основном концертная деятельность по праздникам |
| 2 | Филиал Греково-Ульяноовский клуб 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 | хороший | МБУК Большекрепинский СДК | 84,0 |

**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 Большекрепинского 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: Оноприенко Т.В..

21.12.2018г.