

Отчет
учреждения – оператора
(Пермского государственного института культуры)
о результатах независимой экспертизы качества
оказания услуг КДУ Пермского края.

Пермь 2016

Методика проведения независимой оценки

В соответствии с техническим заданием организация-оператор Пермский государственный институт культуры (далее – ПГИК) на основании полученных от Министерства культуры, молодежной политики и массовых коммуникаций первичных данных произвела оценку качества оказания услуг КДУ Пермского края.

Независимая экспертиза проводилась в октябре – ноябре 2016 г.

Оценка производилась в соответствии с методическими указаниями Министерства культуры РФ по следующим группам показателей: 1)открытость и доступность информации об учреждениях культуры; 2)комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; 3)время ожидания предоставления услуги; 4)доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; 5)удовлетворенность качеством оказания услуг.

В каждой группе оценивались соответствующие пункты.

В группе 1: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование КДУ, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ.

В группе 2: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждения культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДУ. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п.2.6. Транспортная и пешая доступность КДУ. П.2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

В группе 3: Пп.3.1 Удобство графика работы КДУ.

В группе 4: П.п. 4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДУ. П.п. 4.2. Информация о руководстве.

В группе 5: П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг КДУ П.п. 5.2. Эффективность работы КДУ. П.п. 5.6.Разнообразие творческих групп, кружков по интересам. П.п. 5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий.

Таким образом, оценке подвергались 15 показателей. Для оценки использовались материалы анкетирования потребителей (не менее 100 респондентов на каждое КДУ) и данные обследования сайтов культурно-досуговых учреждений.

Для оценки в соответствии с рекомендациями Министерства культуры РФ использовались шкалы различной протяженности от 0 до 5; от 0 до 6, от 0 до 7; от 0 до 9; от 0 до 10 баллов.

Организация-оператор разработал критерии оценивания каждого показателя в соответствии с предложенными шкалами. (См. Приложение 1).

Для построения внутрикраевого рейтинга были использованы средневзвешенные показатели оценки качества услуг по районам. Применялась простейшая формула вычисления средних значений по каждому параметру. Например, в Краснокамском районе экспертизу прошли 7 КДУ. Возьмем показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность учреждения культуры». Высший балл по этому показателю – 5.

По этому показателю КДУ района были выставлены следующие баллы:

МБУК «Дворец культуры Гознак»	5
МАУ «Районный Дворец культуры»	5
МБУК «Дом культуры пос. Майский»	5
МБУК «Стряпунинский сельский Дом культуры»	5
МБУ «Оверятский дом культуры»	5
МБУ «Мысовской дом культуры «Восход»	5
МБУ «Черновской сельский дом Культуры»	5

Вычислим средневзвешенное значение этого показателя: суммируем баллы и делим на количество КДУ по формуле $m : n$, где m = сумме баллов по столбцу, а n - количеству строчек в столбце. Сумма баллов – 35; количество строчек (КДУ) – 7. Среднее значение – 5. Округляем до целого числа. В итоге получаем – 5. По данному показателю КДУ Краснокамского района относятся к группе лидеров.

Результаты обследования сведены в общую таблицу (См. Приложение 2). Были рассчитаны средние значения по району по каждому из 15 параметров. Далее суммировались средневзвешенные показатели по группам.

Результаты независимой оценки.

Для построения внутрикраевого рейтинга в каждой группе показателей нами выделены районы, набравшие максимальное и минимальное количество баллов.

Группа 1. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры. Суммируем баллы по трем показателям: Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование КДУ, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы. Пп. 1.2. Информация о выполнении

государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ. П.п. 1.5. Информирование о новых мероприятиях.

Максимальное количество баллов по ним: 19. Максимальное количество баллов набрал МБУК «ДК ЗАТО Звёздный». 17 баллов набрали г. Пермь и Березники.

В группу районов, показавших минимальные результаты по первой группе показателей (не более 1/3 максимального количества баллов) вошли: Ординский р-н, Осинский р-н, Уинский, Чернушинский р-н, Александровский р-н.

Группа 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. Суммируем баллы по 5 показателям: П.п. 2.1. Уровень комфортности пребывания в учреждениях культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее). П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДУ. П.п. 2.3. Навигация по сайту. П.п. 2.6. Транспортная и пешая доступность КДУ. П.п. 2.8. Удобство пользования электронными сервисами.

Максимальное количество баллов по ним - 25. Их получили города Березники и Соликамск.

Минимальное – Большесосновский р-н (9 баллов), Кунгурский р-н (9 баллов), Уинский р-н (10 баллов), Гайнский р-н (10 баллов) и Кочевский р-н (10 баллов).

Группа 3. Время ожидания предоставления услуги. П.п. 3.1 Удобство графика работы КДУ. Максимальное кол-во баллов: 7. Во всех районах и городах результаты по данному показателю колеблются от 5 до 7. Показатель не сработал.

Группа 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры: П.п. 4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала КДУ. П.п. 4.2. Информация о руководстве. Максимальное кол-во баллов – 14. Максимум набрали г. Березники, Нытвенский р-н, Частинский р-н и Юсвинский р-н.

Минимальные показатели – Большесосновский р-н (7 баллов), Александровский р-н (8 баллов), Еловский р-н (7 баллов), Кизеловский р-н (7 баллов), Кишертский р-н (8 баллов) и др. Причем, речь идет о недостатке информации о руководстве КДУ, режиме их работы и пр.

Группа 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг. П.п. 5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг КДУ. П.п. 5.2. Эффективность работы КДУ. П.п. 5.6. Разнообразие творческих групп. П.п. 5.7. Качество проведения культурно-массовых мероприятий. Максимальный балл: 30. Максимум набрали г. Березники. Близки к ним результаты поселка Звездный (28 баллов), г. Пермь (26 баллов), г. Губаха (26 баллов), г. Кунгур (25 баллов).

Минимальные показатели в Чусовском р-не (15 баллов), Оханском р-не (16 баллов) и в Кизеловском (16 баллов).

На основании анализа полученных результатов составим рейтинг городов и районов. См.: Приложение 3.

Первые пять позиций в рейтинге занимают г.г. Пермь, Березники, Соликамск, п. Звездный и Частинский р-н.

Последние пять позиций занимают сельские районы: Чернушинский, Большесосновский, Осинский, Гайнский, Уинский.

Рассмотрим, по каким показателям обозначился самый большой разрыв между «лидерами» и основной группой.

Прежде всего, речь идет о показателях второй группы –2.3 и 2.8 (организация сайта, удобство пользования электронными сервисами).

Речь идет об обеспеченности КДУ современными компьютерными технологиями. В городах края, а в особенности в КДУ краевого значения технологическое перевооружение было произведено, в то время как в сельских поселениях эта задача не была своевременно поставлена и решена.

Надо отметить высокий уровень удовлетворенности жителей Прикамья качеством и разнообразием оказываемых КДУ услуг.

Рекомендации по улучшению качества обслуживания потребителей услуг КДУ.

Наиболее очевидной проблемой, обнаруженной произведенным исследованием, по-прежнему является отставание КДУ края в сфере использования современных информационных технологий. Представляется целесообразным в течении 2017/18 годов создать единое информационное пространство, оказав методическую помощь в разработке сайтов КДУ по единому образцу с регламентом обновления контента сайта.

Представляется необходимым регулярно проводить обучение всего персонала КДУ края компьютерной грамоте, работе с базами данных и использованию компьютерной техники.

Приложение 1.

Критерии оценки качества оказания услуг культурно-досуговых учреждений

Критерии оценки определяются по двум группам показателей. Первая группа показателей определяется по итогам анализа сайтов культурно-досуговых учреждений (КДУ). Вторая группа показателей определяется результатами опроса потребителей услуг культурно-досуговых учреждений.

1. Показатели первой группы (по итогам анализа сайтов культурно-досуговых учреждений)

Пп.1.1. Полное и сокращенное наименование культурно-досуговых учреждений (КДУ), местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура культурно-досугового учреждения, сведения об учредителе, учредительные документы.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть информация о полном и сокращенном наименовании культурно-досуговой учреждения;

2 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДУ; указано местонахождение и почтовый адрес.

3 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДУ; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты.

4 балла - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДУ; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре КДУ.

5 баллов - есть информация о полном и сокращенном наименовании КДУ; указано местонахождение и почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, о структуре КДУ, сведения об учредителе, учредительные документы.

Пп. 1.2. Информация о выполнении государственного / муниципального задания, отчет о результатах деятельности КДУ.

0 баллов – информация отсутствует полностью;

1 балл – есть краткая информация о государственном/муниципальном задании;

2 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании;

3 балла – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания;

4 балла - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

5 баллов – есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть краткие промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания;

6 баллов - есть полная информация о государственном/муниципальном задании, есть план-график исполнения государственного/муниципального задания, есть полные промежуточные результаты исполнения государственного/муниципального задания.

7 баллов – полная информация о выполнении государственного/муниципального задания, полный отчет о результатах деятельности КДУ.

П.п. 2.2. Перечень услуг, предоставляемых КДУ

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – представлен перечень услуг;

2 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг.

3 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе.

4 балла - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть преysкурant услуг и льгот для отдельных категорий читателей.

5 баллов - представлен перечень услуг, указаны ограничения по ассортименту и потребителям услуг, есть перечень дополнительных услуг, в том числе – на платной основе. Есть преysкурant услуг и льгот для отдельных категорий читателей. Информация предполагает возможность обратной связи (интерактивна).

П.п. 2.3. Навигация по сайту

0 баллов – сайта нет или он находится в нерабочем состоянии.

1 балл – сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта.

2 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта.

3 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта.

4 балла - сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует

независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту.

5 баллов- сайт в рабочем состоянии, есть карта сайта, сайт работает при отключении графических элементов оформления сайта, наличествует независимая система учета посещений сайта, работает встроенная система контекстного поиска по сайту, информация бесплатна и доступна круглосуточно, указана дата и время размещения информации, доступен раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг».

П.п. 4.2. Информация о руководстве

0 баллов – информация отсутствует;

1 балл – есть фамилия и инициалы директора культурно-досуговой учреждения.

2 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ;

3 балла – есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ, контактные телефоны;

4 балла - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ, контактные телефоны и адреса электронной почты;

5 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы;

6 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей;

7 баллов - есть фамилии и имена отчества руководящего состава КДУ, контактные телефоны, адреса электронной почты и график работы с указанием часов приема посетителей, сайт предоставляет возможность общения в онлайн-режиме (интерактивен).

П.п. 5.2. Эффективность работы культурно-досугового учреждения

0 баллов – информация отсутствует.

1 балл – на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы учреждения, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

2 балла – на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы;

3 балла - на сайте указаны отдельные критерии эффективности работы учреждения, утвержденные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, есть краткие данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДУ;

4 балла - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным

федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДУ;

5 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДУ и предложения по улучшению качества ее деятельности;

6 баллов - на сайте приведена полная информация о критериях эффективности работы учреждения, утвержденных уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с ссылкой на нормативные документы, есть полные данные о результатах независимой экспертизы качества оказания услуг КДУ, предложения по улучшению качества ее деятельности и план-график улучшения качества работы КДУ.

Приложение 2.

Показатели независимой экспертизы учреждений культуры Пермского края
(клубы, ДК и досуговые центры) в 2016 г.

	Города и МР	Показатели															Сумма баллов	
		Открытость и доступность информации			Комфортность условий					Время ожидания	Доброжелательность		Удовлетворенность качеством					
		Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сайт организации	Информация о государственном/муниципальном задании, информация о выполнении государственного/муниципального задания	Максимум 5	Максимум 7	Максимум 7	Максимум 5	Максимум 5	Максимум 5	Максимум 5	Максимум 5	Максимум 5	Максимум 7	Максимум 7	Максимум 7	Максимум 5		Максимум 6
1	г. Березники	5	6	7	5	5	5	5	5	5	7	7	7	5	6	9	10	9
2	г. Кунгур	3	7	4	4	2	2	5	3	6	7	4	4	5	8	8	7	2
3	г. Пермь	5	6	6	5	4	4	5	3	7	7	6	5	3	8	9	8	3
4	г. Соликамск	5	3	5	5	5	5	5	5	7	7	4	5	1	8	9	7	9
5	г. Губаха	3	3	5	4	4	3	5	3	6	7	5	4	6	8	8	7	4
6	г. Лысьва	2	0	4	5	1	2	4	2	5	6	2	4	0	6	7	5	0
7	г. Звездный	5	7	7	5	5	4	5	5	7	7	6	5	5	9	9	9	1
8	Александровский МР	1	0	4	4	3	1	5	3	6	6	2	4	1	6	7	5	3
9	Бардымский МР	5	4	4	4	3	0	4	2	5	6	4	4	2	6	7	6	0
10	Березовский МР	Неправильные исходные данные. Обсчету не подлежат.																
11	Большесосновский МР	1	1	3	5	0	0	4	0	5	6	1	4	0	8	7	4	5
12	Верещагинский МР	3	5	5	4	2	4	2	5	5	5	4	4	0	5	7	6	0
13	Горнозаводской МР	2	3	4	5	2	2	5	1	6	7	3	4	0	9	8	6	1
14	Добрянский МР	4	4	6	4	3	4	5	1	5	6	4	4	0	6	7	6	3
15	Еловский МР	0	0	3	5	0	0	5	2	7	7	0	4	0	8	9	5	

5																	0
1 6	Ильинский МР	5	7	3	5	2	4	1	4	5	7	4	4	4	7	6	6 8
1 7	Карагайский МР	4	3	3	4	2	1	4	2	5	6	7	4	1	7	8	6 1
1 8	Кизеловский МР*	5	4	5	4	1	0	5	0	5	6	1	4	0	6	6	5 2
1 9	Кишертский МР	2	2	5	4	2	2	5	0	6	6	2	4	1	7	8	5 6
2 0	Красновишерский МР	Неправильные исходные данные. Обсчету не подлежат.															
2 1	Краснокамский МР	4	3	5	4	4	2	5	2	6	6	6	4	4	7	8	7 0
2 2	Куединский МР	4	1	5	4	1	1	5	1	7	6	3	4	2	8	8	6 0
2 3	Кунгурский МР	0	5	5	4	0	0	4	1	6	7	0	4	0	7	8	5 1
2 4	Нытвенский МР	0	7	7	5	0	0	6	5	0	7	7	0	5	8	1	6 0 7
2 5	Октябрьский МР	3	7	2	5	1	3	5	2	5	6	2	4	1	6	7	5 9
2 6	Ординский МР	0	0	2	5	1	0	5	2	7	7	0	4	0	8	8	4 9
2 7	Осинский МР	1	0	3	5	0	1	4	0	7	7	0	5	0	7	8	4 8
2 8	Оханский МР	5	4	4	4	3	2	4	1	5	6	5	4	2	5	5	5 9
2 9	Очерский МР	5	5	4	4	4	4	5	0	7	7	6	4	1	8	7	7 1
3 0	Пермский МР	3	3	4	4	2	1	5	2	6	6	3	4	2	7	8	6 0
3 1	Сивинский МР	3	2	3	4	1	1	4	2	5	6	5	3	0	7	6	5 2
3 2	Суксунский «Суксунский Дом культуры»	0	0	7	5	0	0	5	5	7	7	0	5	0	9	1	6 0 0
3 3	Уинский МР	3	0	0	5	0	0	5	0	5	7	4	4	0	4	7	4 4
3 4	Усольский МР	3	3	5	4	0	1	5	3	6	6	0	4	1	7	8	5 6
3 5	Чайковский МР	3	3	3	4	3	2	5	2	6	6	4	4	1	7	7	6 0
3 6	Частинский МР	5	7	7	5	3	5	5	5	7	7	7	5	0	9	1	8 0 7
3 7	Чердынский МР	3	3	2	4	1	2	4	2	7	7	3	4	0	7	7	5 6
3 8	Чернушинский МР	0	0	5	4	0	0	5	1	5	5	0	4	0	5	6	4 0
3 9	Чусовской МР	2	3	4	4	1	1	5	0	6	6	2	4	1	7	8	5 4
4 0	Г. Кудымкар	5	6	3	5	4	2	5	3	6	5	6	4	0	6	7	6 7
4 1	Гайнский МР	2	1	2	4	1	0	4	1	7	6	2	4	0	7	6	4 7
4 2	Кудымкарский МР	Неправильные исходные данные. Обсчету не подлежат.															
4	Косинский МР	5	0	7	5	1	0	5	4	7	7	0	5	0	9	9	6

3																		4
4	Кочевский МР	1	7	1	5	0	0	4	1	7	7	1	4	0	7	8	5	3
4	Юрлинский МР	5	4	6	4	5	5	4	3	6	6	6	4	5	4	7	7	4
4	Юсьвинский МР	5	2	5	5	2	5	5	0	6	7	7	4	1	7	8	6	9

Приложение 3.

Рейтинговая таблица КДУ по городам и районам Пермского края

Города и МР	Сумма баллов	Рейтинг
г. Березники	94	1
п. Звездный	91	2
Частинский МР	87	3
г. Пермь	83	4
г. Соликамск	79	5
г. Губаха	74	6/7
Юрлинский МР	74	6/7
г. Кунгур	72	8
Очерский МР	71	9
Краснокамский МР	70	10
Юсьвинский МР	69	11
Ильинский МР	68	12
Нытвенский МР	67	13/14
Г. Кудымкар	67	13/14
Косинский МР	64	15
Добрянский МР	63	16
Горнозаводской МР	61	17/18
Карагайский МР	61	17/18
Бардымский МР	60	19/24
Верещагинский МР	60	19/24
Куединский МР	60	19/24
Пермский МР	60	19/24
Суксунский «Суксунский Дом культуры»	60	19/24
Чайковский МР	60	19/24
Октябрьский МР	59	25/26
Оханский МР	59	25/26
Кишертский МР	56	27/29
Усольский МР	56	27/29
Чердынский МР	56	27/29
Чусовской МР	54	30
Александровский МР	53	31/32
Кочевский МР	53	31/32
Кизеловский МР*	52	33/34
Сивинский МР	52	33/34
Кунгурский МР	51	35
г. Лысьва	50	36/37

Еловский МР	50	36/37
Ординский МР	49	38
Осинский МР	48	39
Гайнский МР	47	40
Большесосновский МР	45	41
Уинский МР	44	42
Чернушинский МР	40	43