

АНАЛИЗ
ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА РАБОТЫ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА
СЕВАСТОПОЛЯ «СЕВАСТОПОЛЬСКИЙ
ХОРЕОГРАФИЧЕСКИЙ ЦЕНТР
«РАДОСТЬ»

2017 год

Введение

Независимая оценка качества деятельности учреждений культуры проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 « О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р.

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития города Севастополя.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- формирование рейтинга среди муниципальных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) ГБУК «СХЦ «Радость».

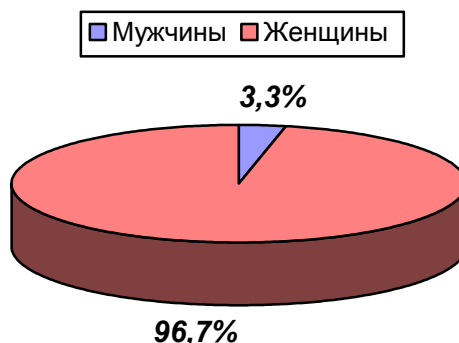
Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

С 13 января по 15 сентября 2017 года в ГБУК «СХЦ «Радость» волонтерами проведено анкетирование жителей Балаклавы.

Всего в опросе приняли участие 300 жителей. Демографические характеристики опрошенных жителей были отражены в анкетировании показателями пола, возраста и социального положения.

Согласно данным заполненных анкет в опросе приняло участие 10 мужчины, что составляет 3,3% от числа опрошенных и 290 женщин или 96,7% от общей выборки

Представленность мужчин и женщин в выборке



Возрастной ценз представлен в большинстве случаев в диапазоне от 15 до 29 лет (23,8%), респонденты в возрасте 30-39 лет составили 35,3% выборки, 40-49 лет - 16,7%, 50 - 59 лет – 17,4%, мнение опрошенных старше 60 лет составляет 6,8% в общей картине.

Демографические характеристики респондентов

Пол	Представленность в выборке (%)
Мужчина	3,3
Женщина	96,7
Возраст	Представленность в выборке (%)
15-29 лет	23,8%
30-39 лет	35,3%
40-49 лет	16,7%
50 лет и старше	24,2 %

Категория опрашиваемых людей различается: по возрасту, по социальному статусу (частные предприниматели, домохозяйки, руководители, государственные и муниципальные служащие, учащиеся колледжей, студенты и др.), по частоте посещения, как занятий в клубных формированиях (сопровождающие родители), так и культурно-досуговых

мероприятий (часто посещающих и тех, кто посещает их относительно редко). Как правило, руководители, государственные, муниципальные служащие, учащиеся школ, студенты посещают мероприятия ГБУК «СХЦ «Радость», посвященные государственным и городским праздникам. Пенсионеры, домохозяйки и др. родители – это постоянные посетители на занятиях в клубных формированиях, на отчетных концертах и других культурно-массовых мероприятиях. Так как ГБУК «СХЦ «Радость» - это, прежде всего, детский хореографический центр, на базе, которого ни только предоставляют услуги по занятиям детей в танцевальных студиях (классические, современные, народные и др. танцы), но и организуют концерты, новогодние представления, весенние, осенние балы.

- **4** – руководители учреждений, предприятий в т.ч. их заместители (**1,3%**)
- **35**- частные предприниматели (**11,7%**)
- **21**- государственные, муниципальные служащие (**7%**)
- **19** – военнослужащие, сотрудники полиции (**6,3%**)
- **28** – иной статус (учителя, работники здравоохранения и культуры) (**9,3%**)
- **56** – неработающие пенсионеры (**18,7%**)
- **44** – рабочие (**14,7%**)
- **45** – учащиеся школ, колледжей, студенты (**15%**)
- **22**- безработные (**7,3%**)
- **26**- домохозяйки (**8,7%**)

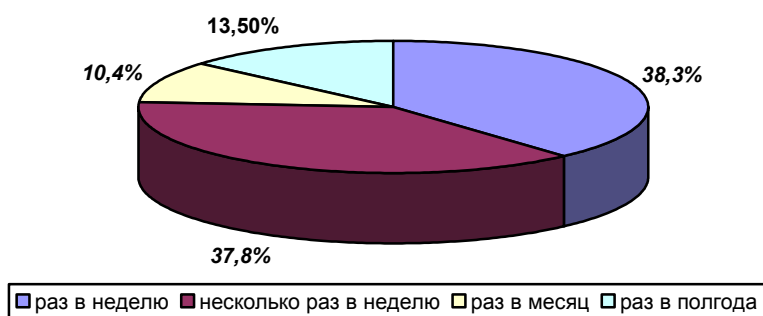
Образовательный уровень жителей Балаклавы повлиял на активное участие в анкетировании. Они с интересом отвечали на вопросы. Жители понимают, что свободное время детей, внуков необходимо занимать, а для этого в хореографическом центре «Радость» работают 20 клубных формирований, которые делятся в зависимости от возраста детей на группы ансамбля и группы студии.

- **88** человек – высшее (**29,3%**)
- **111** человек – среднее специальное (**37%**)
- **101** человек – среднее общее (**33,7%**)

Анализ удовлетворенности населения качеством оказываемых **Как часто Вы посещали ГБУК «СХЦ «Радость» в 2017 году** выявил, что 38,3% опрошенных граждан посещали раз в неделю, 37,8 % несколько раз в неделю, 10,4 % - раз в месяц, 13,5% - раз в полгода, никогда не ответил никто.

- **200** человек ответили – посещали культурно-досуговые мероприятия (концерты, конкурсы и др.) (**66,7%**)
- **100** человек – Дети занимаются в клубных формированиях. Родители сопровождают их, а значит, живут творческой жизнью коллектива (**33,3%**)

Удовлетворенность населения качеством услуг в сфере культуры



УЧРЕЖДЕНИЯ ДОСУГОВОГО ТИПА

Показатели оценки работы ГБУК «СХЦ «Радость»

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о предстоящих мероприятиях (концертах, спектаклях и т.д.). Наличие афиш, информации на сайте	от 0 до 7 баллов	6,4
1.2	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	5,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений, температурный режим)	от 0 до 5 баллов	4,5
2.2	Благоустроенность территории (озеленение, освещение, чистота, наличие скамеек, стоянка для автомобилей)	от 0 до 5 баллов	4,3
2.3	Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями (пандусы, подъемники)	от 0 до 5 баллов	4,5
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и т. д.)	от 0 до 5 баллов	4,1
2.5	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,0
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,7
3.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,8
3.3	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	4,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания	от 0 до	10,4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	услуг организации культуры в целом	11баллов	
5.2	Разнообразие творческих групп	от 0 до 10 баллов	9,7
5.3	Материально-техническое обеспечение мероприятий (работа звукоусилительной и световой аппаратуры, оформление сцены)	от 0 до 6 баллов	5,6
5.4	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 5 баллов	5,0
	Итого:	88 баллов	83,3

ВЫВОДЫ:

Адаптация учреждения ГБУК «СХЦ «Радость» к рыночным условиям оказалась сложной, но общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждению культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- - низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- - недостаток финансовой поддержки, что негативно сказывается на качестве услуг;
- - нехватка помещений на проведения занятий, а также мест для переодевания, примерных и др.;

На основании первого опыта полученного в ходе реализации проекта по проведению независимой оценке качества предоставляемых услуг ГБУК «СХЦ «Радость» рекомендует:

1. Осуществить повышение материально-технической оснащенности учреждения
2. Обеспечить и усилить меры направленные на антитеррористическую и противопожарную защищенность
3. Обеспечить проведение ремонта туалетов, душевых, других помещений учреждения
4. Организовать помещение гардероба.
5. Разработать на официальном сайте учреждения раздел «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнение данного раздела информацией.
6. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.