Анализ

результатов проведения независимой оценки

качества оказания услуг учреждениями в сфере культуры

В 2016 году были проведены две независимые оценки качества оказания услуг учреждениями сферы культуры (далее – независимая оценка качества, НОК): общественным советом при Министерстве культуры Свердловской области и Общественным советом по независимой оценке качества оказания услуг при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга.

Независимая оценка качества осуществлялась по пяти основным показателям в соответствии с федеральными требованиями:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
3. Время ожидания предоставления услуги
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Общественным советом Министерства культуры Свердловской области проведена независимая оценка качества 318 учреждений культуры Свердловской области, из которых 25 учреждений подведомствены Управлению культуры Администрации города Екатеринбурга (далее – муниципальные учреждения культуры). Проверенны учреждения, образующие четыре группы: «Библиотеки», «Культурно-досуговые учреждения», «Театры» и «Музеи», а также МБУК «Концертное объединение «Городской дом музыки» и МБУК «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха им. В.В.Маяковского».

Общественным советом при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга проведена независимая оценка качества 35 муниципальных учреждений культуры трех групп: «Библиотеки» (в т. ч. структурные подразделения), «Культурно-досуговые учреждения», «Учреждения дополнительного образования».

Списочный состав учреждений, выбранных для оценки двумя общественными советами, имел отличия. Исключение составили пять учреждений, относящихся к группе «Культурно-досуговые учреждения»: МАУК «Дом культуры «Совхозный», МБУК «Центр культуры «Экран», МБУК «Центр культуры «Орджоникидзевский», МАУК «Культурно-досуговый центр «На Варшавской», МБУК «Центр культуры «Горный Щит». Таким образом, указанные учреждения прошли проверку двух общественных советов.

Рейтинги результатов независимой оценки качества учреждений культуры представлены в приложениях.

Сравнительный анализ результатов оценки вывил следующее:

1. Оба совета отметили высокий уровень оказания услуг муниципальными учреждениями культуры по показателям «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения», «Время ожидания предоставления услуги», «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры».
2. Соответствие требованиям показателей «Открытость и доступность информации об организации культуры» и «Удовлетворенность качеством оказания услуг» признано советами недостаточным.

Таким образом, муниципальным учреждениям культуры необходимо совершенствование деятельности в области предоставления информации об учреждении и обеспечения удовлетворенности потребителей качеством оказания услуг.

Приложение 1

РЕЙТИНГ

муниципальных учреждений культуры прошедших независимую оценку качества работы (оказания услуг) общественного совета при Министерстве культуры Свердловской области в 2016 году

| № п/п | Вид учреждения | Наименование учреждения культуры | Место в рейтинге (из 318) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | КДУ | МАУК «Дом культуры «Совхозный» | 3 |
| 2 | Библиотека | МБУК МОБ | 5 |
| 3 | КДУ | МАУК «Центр культуры «Эльмаш» | 8 |
| 4 | КДУ | МАУК «Культурно-досуговый центр «Дружба» | 16 |
| 5 | Библиотека | МБУК БЦ «Екатеринбург» | 18 |
| 6 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Экран» | 21 |
| 7 | КДУ | МАУК «Дом культуры «Елизаветинский» | 25 |
| 8 | Театр | МАУК «Екатеринбургский театр кукол» | 26 |
| 9 | Музей | МАУК «Екатеринбургский музей изобразительных искусств» | 27 |
| 10 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Орджоникидзевский» | 41 |
| 11 | КДУ | МАУК «Центр культуры и искусств «Верх-Исетский» | 49 |
| 12 | Концертное объединение | МБУК «Концертное объединение «Городской дом музыки» | 53 |
| 13 | Театр | МАУК «Екатеринбургский театр юного зрителя» | 60 |
| 14 | Театр | МАУК «Муниципальный театр балета «Щелкунчик» города Екатеринбурга» | 63 |
| 15 | КДУ | МАУК «Центр культуры «Молодежный» | 71 |
| 16 | Музей | МБУК «Екатеринбургский музейный центр народного творчества «Гамаюн» | 81 |
| 17 | КДУ | МАУК «Центр культуры «Урал» | 111 |
| 18 | КДУ | МАУК «Культурно-зрелищный центр «Стрела» | 123 |
| 19 | Музей | МБУК «Музей истории Екатеринбурга» | 133 |
| 20 | Театр | МБУК «Екатеринбургский театр современной хореографии» | 147 |
| 21 | Музей | МБУК «Муниципальный музей памяти воинов-интернационалистов «Шурави» | 190 |
| 22 | КДУ | МАУК «Культурно-досуговый центр «На Варшавской» | 193 |
| 23 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Горный Щит» | 201 |
| 24 | Парк | МБУК «Екатеринбургский центральный парк культуры и отдыха им. В.В.Маяковского» | 236 |
| 25 | Музей | МБУК «Объединенный музей писателей Урала» | 291 |

Приложение 2

РЕЙТИНГ

муниципальных учреждений культуры прошедших независимую оценку качества работы (оказания услуг) Общественного совета при Управлении культуры Администрации города Екатеринбурга в 2016 году

| № п/п | Вид учреждения | Наименование учреждения культуры | Место в рейтинге (из 35) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Библиотека | МБУК МОБ Детская библиотека №37 | 1 |
| 2 | Библиотека | МБУК МОБ Городской библиотечный информационный центр | 2 |
| 3 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №40 | 3 |
| 4 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №13 им. Н.В. Гоголя | 4 |
| 5 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №6 им. К.Г. Паустовского | 5 |
| 6 | Библиотека | МБУК МОБ Детская библиотека №3 | 6 |
| 7 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №1 Центральная городская библиотека им. А.И. Герцена | 7 |
| 8 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №24 | 8 |
| 9 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №25 | 9 |
| 10 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №23 | 10 |
| 11 | Библиотека | МБУК БЦ «Екатеринбург» Центральная библиотека | 11 |
| 12 | Библиотека | МБУК МОБ Детская библиотека №18 | 12 |
| 13 | Учреждение ДО | МБУК ДО ДХШ №3 им. А.И. Корзухина | 13 |
| 14 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №17 | 14 |
| 15 | Библиотека | МБУК БЦ «Екатеринбург» Библиотека №1 | 15 |
| 16 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №31 | 16 |
| 17 | Библиотека | МБУК МОБ Библиотека №15 | 17 |
| 18 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДМШ № 17 им. М.П. Мусоргского | 18 |
| 19 | Библиотека | МБУК БЦ «Екатеринбург» Библиотека №2 | 19 |
| 20 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДМШ №16 | 20 |
| 21 | Учреждение ДО | МБУК ДО ДхорШ №2 | 21 |
| 22 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДШИ №2 | 22 |
| 23 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДХШ №4 им. Г.С. Метелёва | 23 |
| 24 | Учреждение ДО | МБУК ДО ДМШ №5 им. В.В. Знаменского | 24 |
| 25 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДМШ №8 | 25 |
| 26 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДШИ №15 | 26 |
| 27 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДШИ №9 | 27 |
| 28 | Учреждение ДО | МБУК ДО ДхорШ №1 | 28 |
| 29 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Горный Щит» | 29 |
| 30 | Учреждение ДО | МБУК ДО ДхорШ №4 | 30 |
| 31 | Учреждение ДО | МБУК ДО ЕДШИ №6 им. К.Е. Архипова | 31 |
| 32 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Экран» | 32 |
| 33 | КДУ | МАУК «Дом культуры «Совхозный» | 33 |
| 34 | КДУ | МБУК «Центр культуры «Орджоникидзевский» | 34 |
| 35 | КДУ | МАУК «Культурно-досуговый центр «На Варшавской» | 35 |