

Приложение № 1
К приказу МКУ «КИМЦ» ШМР
№ 7/1 - о от 27 января 2020 г.
Утверждаю:
Директор МКУ «КИМЦ» ШМР
_____ С.В. Колмакова

ИТОГИ

независимой оценки качества оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Культурно-информационный методический центр» Шкотовского муниципального района в сфере культуры за 2019 год

В соответствии с решением Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания муниципальными организациями услуг населению в сферах образования и культуры при администрации Шкотовского муниципального района в период ноябрь-декабрь 2019 года осуществлялась независимая оценка качества муниципального казённого учреждения «Культурно-информационный методический центр» ШМР.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг населению МКУ «КИМЦ» ШМР за 2019 год, Общественный совет отмечает следующее:

В Шкотовском муниципальном районе услуги в сфере культуры осуществляет муниципальное казённое учреждение «Культурно-информационный методический центр» ШМР, которое включает в себя структурные подразделения: 10 клубных учреждений и 11 библиотек. Данные организации востребованы и имеют потенциал для развития.

Результативность МКУ «КИМЦ» ШМР по показателям, характеризующим общие критерии оценки качества условий оказания услуг в сфере культуры:

№	Показатель	Значение показателя (max 100 баллов)
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»	91
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,5
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	74
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	97,4

5.	Критерий «Удовлетворённость условиями оказания услуг»	84,4
----	-------------------------------------------------------	------

Таким образом, общий уровень удовлетворённости населения качеством оказываемых услуг 88 баллов. Негативные отзывы отсутствуют. В этой связи, необходимо отметить высокий общий уровень качества оказания услуг муниципальным казённым учреждением «Культурно-информационный методический центр» Шкотовского муниципального района.

Вместе с тем, в ходе проведения независимой оценки качества Общественный совет отмечает отдельные факторы, препятствующие МКУ «КИМЦ» ШМР эффективно вести работу на новом качественном уровне, отвечающим современным запросам населения, на которые требуется обратить внимание:

- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в современных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учёта его культурных запросов.

По итогам проведённой оценки работа МКУ «КИМЦ» ШМР признаётся Общественным советом – в целом удовлетворительной.

В целях повышения доступности и качества оказываемых услуг в сфере культуры в Шкотовском муниципальном районе Общественный совет рекомендует:

- муниципальному казённому учреждению «Культурно-информационный методический центр» Шкотовского муниципального района создать на сайте организации вкладку «Независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры» с публикацией итогов НОК;
- упростить систему электронного анкетирования и способ подсчёта выставленных оценок НОК на сайте МКУ «КИМЦ» ШМР. В подразделениях МКУ «КИМЦ» ШМР осуществлять мониторинг на регулярной основе в онлайн-режиме и на бумажных носителях.
- адаптировать сайт МКУ «КИМЦ» для слабовидящих граждан;

- актуализировать информацию на сайте МКУ «КИМЦ» ШМР, своевременно размещать, вносить изменения на сайте Учреждения. Подразделениям обеспечить мероприятия по широкому информированию населения о своей деятельности посредством сайта Учреждения, а также использования страниц в соц.сетях.

Основные недостатки, выявленные в ходе проведения независимой оценки качества:

Анализ сайта МКУ «КИМЦ» ШМР показывает, что вся предусмотренная нормативными правовыми документами информация имеется. Однако отсутствует версия сайта для слабовидящих. Отсутствует раздел «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры», в котором должна размещаться информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Шкотовского муниципального района. Посетители сайта могут оценить работу учреждений культуры, поставив «отметку» в электронной анкете и высказать свои пожелания по улучшению работы, но оценочная шкала требует упрощения. Имеется возможность ознакомиться с коллективами самодеятельного творчества, но недостаточно информации о планируемых мероприятиях.