

**Аналитический отчет о результатах проведения независимой оценки качества  
оказания услуг муниципальными учреждениями сферы культуры на территории  
муниципального образования Ломоносовский муниципальный район  
Ленинградской области**

Ленинградская область  
2016 год

## 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Независимая оценка качества услуг населению муниципальных учреждений сферы культуры, осуществляется в целях предоставления участникам отношений в данной сфере информации об уровне организации работы.

Согласно Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом Российской Федерации, от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №487-р, Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013г. №391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», от 21.07.2014 №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжения Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 №487-р.

## **2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

### **Цель исследования:**

– оценить состояние и эффективность деятельности муниципальных учреждений сферы культуры, осуществляющих свою деятельность на территории Ломоносовского муниципального района Ленинградской области.

### **Объект исследования:**

- деятельность муниципальных учреждений культуры, предоставляющих услуги на территории Ломоносовского муниципального района Ленинградской области.

### **Предмет исследования:**

- содержание и организация услуг муниципальных учреждений культуры, условия их обеспечения и результаты, а также оценка удовлетворенности потребителями услуг сферы культуры.

### **Задачи исследования:**

- выявить мнение населения о качестве услуг муниципальных учреждений культуры;
- раскрыть деятельность муниципальных учреждений культуры по развитию новых форм и видов предоставления услуг муниципальных учреждений культуры, повышения их уровня и качества;
- осуществить анализ деятельности муниципальных учреждений культуры;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

### **3. ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

При организации проведения процедуры независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры, осуществляющих деятельность на территории Ломоносовского муниципального района Ленинградской области, использовались следующие основные руководящие документы:

1. Постановлением Администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 29 декабря 2014 г. №2170 «О формировании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области»;

2. Постановлением Администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 27 мая 2016 г. №873-р/16 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 29.12.2014 №2170».

#### **4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРОЦЕДУРЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

Реализация мероприятий по организации и проведению процедуры независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры осуществлялась в соответствии с Постановлением Администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 29 декабря 2014 г. №2170 «О формировании Общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области», Постановлением Администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 27 мая 2016 г. №873-р/16 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области от 29.12.2014 №2170»

##### **План мероприятий по проведению независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры Ломоносовского района**

№ п /п	Наименование мероприятий	Результат	Сроки	Ответственный исполнитель
1	Разработка и создание опросного листа (анкета) для учреждений культуры (на бумажном носителе)	Заполненные анкеты	I I I квартал 2016 года	МКУ «Управление по молодежной политике, культуре, спорту и туризму»
2	Заполнение учреждениями культуры анкет	База данных, заполненные анкеты в бумажном виде	Июнь 2016 года	МКУ «Управление по молодежной политике, культуре, спорту и туризму»
3	Математическая обработка и расчет показателей	База данных комплексных и интегральных показателей	Июль 2016 года	МКУ «Управление по молодежной политике, культуре, спорту и туризму»
4	Анализ полученных данных и обсуждение результатов независимой оценки качества деятельности учреждений сферы культуры	Решение Общественного совета	По плану ОС	МКУ «Управление по молодежной политике, культуре, спорту и туризму»

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЦЕДУРЫ

Процедура независимой оценки качества деятельности муниципальных учреждений культуры в соответствии со следующими организационными принципами:

- полнота охвата, достоверность информации полученной из открытых источников;
- использование полученных объективных критериев оценки муниципальных учреждений культуры;
- используемые показатели должны соответствовать информационным запросам различных категорий потребителей услуг муниципальных учреждений культуры.

В проведении процедуры независимой оценки качества деятельности учреждений культуры приняли участие:

1. МКУ «Управление по молодежной политике, культуре, спорту и туризму»;
2. Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры; социального обслуживания, охраны здоровья и образования в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
3. Муниципальные учреждения культуры Ломоносовского района.

Независимая оценка качества деятельности учреждений культуры осуществлялась по следующим группам:

Первая группа (уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг) - полнота, актуальность, открытость и доступность информации о порядке предоставления услуг учреждениями культуры;

Вторая группа (уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации в информационной сети Интернет) - безопасность, комфортность, внешнее и внутреннее благоустройство, чистота и порядок в учреждениях культуры;

Третья группа (уровень открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в информационной сети Интернет) - доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждений культуры.

Расчет комплексных показателей независимой оценки качества деятельности учреждений культуры осуществлялся на основе исходных данных в соответствии с Приказом от 20 ноября 2015 года №2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

### **Перечень организаций для проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области в 2016 году**

1. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
2. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большеижорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
3. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;

4. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
5. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
6. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
7. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
8. Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области;
9. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район «Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина.

**В тестировании приняли участие 1347 человек: из них 630 детей и 717 родителей.**

#### Участники тестирования

№ п/п	Наименование учреждения	Всего (чел.)	
		Дети	Родители
1	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	172	
		86	86
2	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большеижорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	152	
		76	76
3	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	110	
		110	-
4	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	115	
		-	115
5	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	152	
		76	76
6	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	98	
		49	49

7	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	135	
		71	64
8	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	263	
		137	126
9	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район «Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина	150	
		25	125

**Итоги анкетирования (опроса) получателей услуг  
муниципальных организаций (учреждений) в сфере культуры в муниципальном  
образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области  
в 2016 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Баллы
1	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	48,5
2	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большеижорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47,1
3	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47
4	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47,5
5	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	42
6	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	45,2
7	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	44,1
8	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	46,2
9	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район	



«Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина	46,5
---	------

**Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры в 2016 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Баллы
1	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	24,5
2	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большежирская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	27,5
3	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	28,5
4	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	29
5	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	27,5
6	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	28,5
7	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	28
8	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	29,5
9	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район «Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина	28,5

**Показатели, формируемые на основе анализа информации  
на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в 2016 году**

№ п/п	Наименование учреждения	Баллы
1	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
2	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большежирская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
3	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
4	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
5	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
6	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
7	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
8	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	1
9	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район «Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина	1

**Примечание:** недостаточное наполнение сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) контентом всеми вышеуказанными учреждениями.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями (учреждениями) в сфере культуры в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области в 2016 году**

№ п/п	Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (баллы)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации (баллы)	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> (баллы)	Итоговая оценка (баллы)
1	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Аннинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	48,5	24,5	1	74
2	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Большеижорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47,1	27,5	1	75,6
3	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Горбунковская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47	28,5	1	76,5
4	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Гостилицкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	47,5	29	1	77,5
5	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Копорская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	42	27,5	1	70,5
6	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лебяженская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район	45,2	28,5	1	74,7

	Ленинградской области				
7	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Лопухинская детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	44,1	28	1	73,1
8	Муниципальное казённое образовательное учреждение дополнительного образования «Русско-Высоцкая детская школа искусств» муниципального образования Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области	46,2	29,5	1	76,7
9	Муниципальное учреждение культуры муниципального образования Ломоносовский муниципальный район «Центральная библиотека Ломоносовского муниципального района» им. Н.А. Рубакина	46,5	28,5	1	76,5

## **Заключение**

По итогам проведения, независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры в муниципальном образовании Ломоносовский муниципальный район Ленинградской области в 2016 году выявлено следующее:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Ломоносовского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом соответствует спросу населения.