

В 2016 году во время первого этапа проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенных на территории Ярославской области, была осуществлена независимая оценка 8 государственных учреждений культуры.

Для оценки качества оказания услуг учреждениями культуры была использована комбинация различных каналов сбора информации. В основу независимой оценки качества были положены основные определенные методикой критерии:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Дополнительные критерии оценки не использовались.

Актуализация, изучение, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялись по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По итогам независимой оценки определен общий балл по каждой организации.

Число респондентов исчислялось от количества получателей услуг учреждения в месяц. В рамках оценки удовлетворенности было опрошено 2013 получателей услуг.

На основе проведенного мониторинга отмечается в целом положительная оценка, которую дает население Ярославской области качеству услуг, предоставляемых учреждениями культуры. Подавляющее большинство респондентов удовлетворены информацией об услугах, качеством их предоставления, компетентностью и уровнем профессионализма в учреждениях культуры.

По итогам независимой оценки первое место в рейтинге заняло ГАУК ЯО «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова».

Рейтинг независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по видам учреждений

Библиотеки (максимум – 100 баллов)

1. ГАУК ЯО «Ярославская областная универсальная научная библиотека имени Н.А. Некрасова» - 91,6 балла
2. ГУК ЯО «Областная юношеская библиотека им. А.А. Суркова» - 91,2 балла
3. ГУК ЯО «Областная детская библиотека им. И.А. Крылова» - 86,9 балла
4. ГУК ЯО «Ярославская областная специальная библиотека для незрячих и слабовидящих – 81,9 балла

Образовательные учреждения (максимум – 74 балла)

1. ГПОУ ЯО «Ярославское художественное училище» - 58,9 балла
2. ГПОУ ЯО «Ярославское музыкальное училище (колледж) им. Л.В. Собинова» - 50,6 балла
3. ГПОУ ЯО «Ярославский колледж культуры» - 46,7 балла

Иные учреждения культуры (максимум – 74 балла)

1. ГУК ЯО «Общешитие учреждений культуры Ярославской области» - 59,0 балла