

## **ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА**

### **ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ АХВАХСКОГО РАЙОНА**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Муниципального района «Ахвахский район» 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, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), в соответствии с постановлением Правительства Республики Дагестан от 13.08.2015г. №239 «О независимой оценке качества оказанных услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Постановлением администрации Муниципального района «Ахвахский район» от 06.03.2017г. №33 «Об Общественном совете при администрации муниципального района «Ахвахский район».

**Цель исследования** – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Муниципального района «Ахвахский район».

**Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Муниципального района «Ахвахский район»;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Муниципального района «Ахвахский район»;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению 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 муниципальных казенных учреждений культуры Ахвахского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

**Объектом исследования** являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных бюджетных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В апреле 2018 года, составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещены на официальном сайте муниципальных бюджетных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».. Изучение и оценка.

## ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ахвахского района.

<b>№</b>	<b>Учреждения</b>	<b>Дата анкетирования и опроса</b>
1.	МБУК «ЦТНКР» с.Карата	14.04.2018 г.
2.	МБУК «ЦБС» с.Карата	14.04.2018 г.
3.	КДЦ Верхнееинхело	14.04.2018 г.
4.	КДЦ Цолода	21.04.2018г.
5.	КДЦ Тадмагитль	21.04.2018г.

### **Разработка опросного листа (анкеты)**

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария был разработан опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса.
  - анонимность
- Профиль потребителя услуг
- Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

➤ Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер

### **Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

Всего в опросе приняли участие 300 жителей Муниципального района «Ахвахский район». Опросы проводились в 5-ти учреждениях культуры с юридическим статусом; из них- 2 в районном центре и 3 учреждения в сельских поселениях. Опросы проводились в 2-Х учреждений райцентра с расчетом 80 жителя на каждое учреждение и по сельским учреждениям в расчете 40 жителя на каждое учреждение.

### **Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

	<b>Показатель</b>	<b>Источн ик инфор мации</b>	<b>Группа организац ий</b>	<b>Крат ност ь изуч ения опро са</b>	<b>Методика расчета показателей</b>	<b>Диапазон значений показателей</b>
1	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов )</b>					
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры в сети	Официальный	Театры, музеи,	1 раз в год	Метод – анкетирование	Макс. балл 0-10

	«Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме представления информации о деятельности организацией культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	сайт <a href="http://www.bu.s.gov.ru">www.bu.s.gov.ru</a> (значение от 0 до 1)	библиотек и, организации культурно-досугового типа, и другие организации культуры		Показатель 1= количество лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления соц. услуг достаточным *100/количество опрошенных о работе учреждения (значение от 0 до 100 %)	0 – 9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 – 29,9 – 2 балла 30 – 39,9 – 3 балла 40 – 49,9 – 4 балла 50 – 59,9 – 5 баллов 60 – 69,9 – 6 баллов 70 – 79,9 – 7 баллов 80 – 89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
<b>1.2.</b>	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)	Официальный сайт организации культуры	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, и другие организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
<b>1.3.</b>	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Изучение мнения жителей	Театры, музеи, библиотеки, организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10

		услуг	ии культурно-досугового типа , иные организац ии культуры			
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>					
<b>2.1.</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 2= количество клиентов** , считающих условия оказания услуг комфортными **, *100/число опрошенных клиентов ** учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
<b>2.2</b>	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
<b>2.3</b>	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том	Изучение мнения получат	Театры, музеи, библиотек и,	1 раз в год		Макс. балл 0-10

	числе с помощью мобильных устройств )	елей услуг	организации и культурно-досугового типа , иные организации культуры			
<b>2.4.</b>	Удобство графика работы организации культуры	Изучение мнения получают елей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
<b>2.5.</b>	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	Изучение мнения получают елей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
<b>3.</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов )</b>					
<b>3.1.</b>	Соблюдение режима работы организацией культуры	Изучение мнения получают елей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа ,	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель З= количество клиентов **, оценивающих время ожидания в очереди при	Макс. балл 0-10  0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов

			иные организации культуры		получении соц. услуг как незначительное, *100/количество опрошенных о клиентах ** учреждения (значение от 0 до 100 %)	60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа , иные организации культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
4.	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры(0-10)</b>					
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, иные организации культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 4= количество клиентов **, считающих персонал оказывающий услуги компетентным *100/количество опрошенных клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10 0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Изучение мнения	Театры, музеи, библиотек	1 раз в год		Макс. балл 0-10



		получат елей услуг	и, организац ии культурно- досугового типа, иные организац ии культуры			
<b>5.</b>	<b>Удовлетворительность качеством оказания услуг (0-10)</b>					
<b>5.1.</b>	Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры	Изучен ие мнения получат елей услуг	Театры, музеи, библиотек и, организац ии культурно- досугового типа, иные организац ии культуры	1 раз в год	Метод – анкетирование Показатель 5= количество клиентов **, удовлетворите льных качеством оказания услуг в учреждении *100/количеств о опрошенных о клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %)	Макс. балл 0-10  0 –9 – 0 баллов 10 – 19,9 – 1 балл 20 –29,9 – 2 балла 30 –39,9 – 3 балла 40 –49,9 – 4 балла 50 –59,9 – 5 баллов 60 –69,9 – 6 баллов 70 –79,9 – 7баллов 80 –89,9 – 8 баллов 90 – 99,9 – 9 баллов 100 – 10 баллов
<b>5.2.</b>	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Изучен ие мнения получат елей услуг	Театры, музеи, библиотек и, организац ии культурно- досугового типа, иные организац ии культуры	1 раз в год		Макс. балл 0-10
<b>5.3.</b>	Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном	Изучен ие мнения получат елей	Театры, музеи, библиотек и, организац	1 раз в год		Макс. балл 0-10

	сайте организации культуры в сети «Интернет»	услуг	ии культурно-досугового типа, иные организац ии культуры		
5.4.	Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Изучение мнения получателей услуг	Театры, музеи, библиотеки, организации и культурно-досугового типа, иные организац ии культуры	1 раз в год	Макс. балл 0-10

**Таблица № 1**

**Отчет общественного совета о значениях показателей и их оценке.**  
(отчет утверждается протоколом совета).

**МБУК «ЦТКНР» администрации МР «Ахвахский район»**

<b>№</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица баллов</b>	<b>Количество баллов</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>от 0 до 30</b>		<b>25</b>
<b>1.1.</b>	Наличие общей информации об организации культуры сети «Интернет»		8	
<b>1.2.</b>	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет»		8	
<b>1.3.</b>	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		9	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий представления услуг и доступность их получения</b>	<b>от 0 до 50</b>		<b>34</b>
<b>2.1.</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры		7	
<b>2.2.</b>	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		6	
<b>2.3.</b>	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в т. ч. с помощью мобильных устройств).		7	
<b>2.4.</b>	Удобство графика работы организации культуры		8	
<b>2.5.</b>	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями		6	
<b>3</b>	<b>Время ожидания представления услуги</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>20</b>
<b>3.1.</b>	Соблюдение режима работы организацией культуры		10	
<b>3.2.</b>	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.		10	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>10</b>
<b>4.1.</b>	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		6	
<b>4.2.</b>	Компетентность персонала организации культуры		5	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>От 0 до 40</b>		<b>28</b>
<b>5.1.</b>	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры		9	
<b>5.2.</b>	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организацией культуры		8	
<b>5.3.</b>	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»		6	
<b>5.4.</b>	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организацией культуры		5	
	<b>Сумма баллов по показателям</b>			<b>117</b>

Проведено анкетирование 35 человек, в том числе категории: работающие 5 человек, учащиеся 15, пенсионеры 15 человек.  
Итоговая оценка 117 баллов.

**При наличии дополнительных сведений о мониторинге** -отметить в протоколе и приложить к отчету.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток фин. поддержки УК; неготовность и непригодность специалистов; недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением; отсутствие глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

**Предложения по улучшению качества работы учреждения:** проведение качественного ремонта, планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня, использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Во финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенности досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» чрез сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

Таблица №2

**Отчет общественного совета о значениях показателей и их оценке.**  
(отчет утверждается протоколом совета).

**МБУК «ЦБС» администрации МР «Ахвахский район»**

<b>№</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица баллов</b>	<b>Количество баллов</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>от 0 до 30</b>		<b>23</b>
<b>1.1.</b>	Наличие общей информации об организации культуры сети «Интернет»		7	
<b>1.2.</b>	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет»		8	
<b>1.3.</b>	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		8	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий представления услуг и доступность их получения</b>	<b>от 0 до 50</b>		<b>41</b>
<b>2.1.</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры		8	
<b>2.2.</b>	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		8	
<b>2.3.</b>	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в т. ч. с помощью мобильных устройств).		8	
<b>2.4.</b>	Удобство графика работы организации культуры		9	
<b>2.5.</b>	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями		8	
<b>3</b>	<b>Время ожидания представления услуги</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>20</b>
<b>3.1.</b>	Соблюдение режима работы организацией культуры		10	
<b>3.2.</b>	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.		10	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>10</b>
<b>4.1.</b>	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		6	
<b>4.2.</b>	Компетентность персонала организации культуры		5	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>от 0 до 40</b>		<b>23</b>
<b>5.1.</b>	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры		8	
<b>5.2.</b>	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организацией культуры		7	
<b>5.3.</b>	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»		4	
<b>5.4.</b>	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организацией культуры		4	
	<b>Сумма баллов по показателям</b>			<b>117</b>

Проведено анкетирование 45 человек, в том числе категории: работающие 10 человек, учащиеся 10, пенсионеры 15 человек.  
Итоговая оценка 117 баллов.

**При наличии дополнительных сведений о мониторинге** -отметить в протоколе и приложить к отчету.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток фин. поддержки УК; неготовность и непригодность специалистов; недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением; отсутствие глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

**Предложения по улучшению качества работы учреждения:** проведение качественного ремонта, планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня, использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Во финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащённости досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» чрез сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

Таблица №3

**Отчет общественного совета о значениях показателей и их оценке.**  
(отчет утверждается протоколом совета).

### КДЦ Верхнееинхело

№	Показатель	Единица баллов	Количество баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>от 0 до 30</b>		<b>19</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры сети «Интернет»		6	
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет»		7	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		6	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий представления услуг и доступность их получения</b>	<b>от 0 до 50</b>		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры		9	<b>31</b>
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		6	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в т. ч. с помощью мобильных устройств).		6	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры		6	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями		4	
<b>3</b>	<b>Время ожидания представления услуги</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>12</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры		6	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.		6	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>10</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		6	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры		4	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>от 0 до 40</b>		<b>15</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры		6	
5.2.	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организацией культуры		3	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»		3	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организацией культуры		3	

<b>Сумма баллов по показателям</b>			<b>87</b>
------------------------------------	--	--	-----------

Проведено анкетирование 34 человек, в том числе категории: работающие 4 человек, учащиеся 18, пенсионеры 14 человек.  
Итоговая оценка 87 баллов.

**При наличии дополнительных сведений о мониторинге** -отметить в протоколе и приложить к отчету.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток фин. поддержки УК; неготовность и непригодность специалистов; недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением; отсутствие глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

**Предложения по улучшению качества работы учреждения:** проведение качественного ремонта, планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня, использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Во финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенности досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» чрез сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица №4**

**Отчет общественного совета о значениях показателей и их оценке.**  
(отчет утверждается протоколом совета).



<b>МБУК «Цолодинский культурно-досуговый центр» с. Цолода</b>				
<b>№</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица баллов</b>	<b>Количество баллов</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>от 0 до 30</b>		<b>14</b>
<b>1.1.</b>	Наличие общей информации об организации культуры сети «Интернет»		3	
<b>1.2.</b>	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет»		6	
<b>1.3.</b>	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		5	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий представления услуг и доступность их получения</b>	<b>от 0 до 50</b>		<b>24</b>
<b>2.1.</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры		6	
<b>2.2.</b>	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		4	
<b>2.3.</b>	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры ( в т. ч. с помощью мобильных устройств).		4	
<b>2.4.</b>	Удобство графика работы организации культуры		6	
<b>2.5.</b>	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями		4	
<b>3</b>	<b>Время ожидания представления услуги</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>12</b>
<b>3.1.</b>	Соблюдение режима работы организацией культуры		6	
<b>3.2.</b>	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.		6	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>12</b>
<b>4.1.</b>	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		6	
<b>4.2.</b>	Компетентность персонала организации культуры		6	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>от 0 до 40</b>		<b>13</b>
<b>5.1.</b>	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры		4	
<b>5.2.</b>	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организацией культуры		3	
<b>5.3.</b>	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»		3	
<b>5.4.</b>	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организацией культуры		3	
	<b>Сумма баллов по показателям</b>			<b>75</b>

Проведено анкетирование 45 человек, в том числе категории: работающие 5 человек, учащиеся 15, пенсионеры 25 человек.  
Итоговая оценка 75 баллов.

**При наличии дополнительных сведений о мониторинге** -отметить в протоколе и приложить к отчету.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток фин. поддержки УК; неготовность и непригодность специалистов; недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением; отсутствие глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

**Предложения по улучшению качества работы учреждения:** проведение качественного ремонта, планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня, использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Во финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащённости досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» чрез сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

Таблица №5

**Отчет общественного совета о значениях показателей и их оценке.**  
(отчет утверждается протоколом совета).

**МБУК КДЦ Тадмагитль**

№	Показатель	Единица баллов	Количество о баллов	Итоговое значение, баллы (сумма)
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>от 0 до 30</b>		<b>22</b>
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры сети «Интернет»		7	
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет»		8	
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		7	
<b>2.</b>	<b>Комфортность условий представления услуг и доступность их получения</b>	<b>от 0 до 50</b>		<b>35</b>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры		8	
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения		7	
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организации культуры ( в т. ч. с помощью мобильных устройств).		7	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры		7	
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями		6	
<b>3</b>	<b>Время ожидания представления услуги</b>	<b>от 0 до 20</b>		<b>10</b>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры		6	
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.		4	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>от 0 до 10</b>		<b>10</b>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры		4	
4.2.	Компетентность персонала организации культуры		6	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>от 0 до 40</b>		<b>23</b>
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры		5	
5.2.	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организацией культуры		6	
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте сети «Интернет»		6	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организацией культуры		6	
	<b>Сумма баллов по показателям</b>			<b>110</b>

Проведено анкетирование 45 человек, в том числе категории: работающие 5 человек, учащиеся 25, пенсионеры 15 человек.

Итоговая оценка 110 баллов.

**При наличии дополнительных сведений о мониторинге** -отметить в протоколе и приложить к отчету.

**Анализ моментов в работе учреждения, которые не устраивают клиентов и персонал (по данным опроса):** недостаток фин. поддержки УК; неготовность и непригодность специалистов; недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением; отсутствие глубокого осознания требования и задач специалистов выдвинутых современными реалиями.

**Предложения по улучшению качества работы учреждения:** проведение качественного ремонта, планирование и выполнение мероприятий по повышению квалификации специалиста, оказание услуги населению нового технического уровня, использование возможности участия в республиканских и федеральных программах. Во финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технической оснащенности досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» чрез сайт, обеспечить выполнение необходимых тех. условий для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями, осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей доступности и полнотой информации.

Рекомендации использовать при проведении само оценки деятельности учреждения.

Председатель Общественного Совета

М.М. Магомедрасулов

Дата

При опросе клиентов учтены, потенциальные потребители услуг, родственники и члены семьи потребителей услуг, доверенных лиц клиентов и т.д. так

же учтены круг опрашиваемых лиц который может меняться, в зависимости

от возможностей охвата опросом. При проведении опроса были указаны категории опрашиваемых.

При отсутствии возможности опроса клиентов были проведены анкетирование родственников, опекунов, независимых экспертов (членов общественных советов учреждения, членов попечительских советов, персонала и т.д.)

### **Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми учреждениями культуры Ахвахского района.**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

#### **Открытость и доступность информации об организации культуры.**

Таким образом, опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты, конференции, беседы, экскурсии и различные патриотические - тематические (мероприятия) программы. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра сел, которые по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.** По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, не зависимо от того, что в большинство залах учреждений культуры района проблемы с температурным режимом в зимнее время года, из-за технических проблем отопительной системы, а также не достаточного инвентаря и современных технических средств. Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

**Время ожидания предоставления услуги.** По 3-ей группе показателей достигли среднего значения. Единственным минусом является работа клубных

формирований в рабочее время, когда школьники на каникулах, так же большая часть населения работает или занимается дачными работами (в летнее время года).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.** Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатели по максимальному баллу. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше современных и инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

**Удовлетворенность качеством оказания услуг.** По 5-ой группе достигли меньшего значения такие показатели, как «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения культурно-массовых мероприятий». По первому показателю, уменьшение данного показателя связано с оптимизацией штатных единиц в сфере культуры района, проблемами навыков применения новых технологий в работе с населением и дефицита квалифицированных специалистов на местах. А по второму показателю, это связано, скорее всего, с недостатком финансирования.

### **ВЫВОДЫ:**

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

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;

- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом **даны следующие рекомендации:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры Ахвахского района.

2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.

3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.

4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в республиканских и федеральных программах со финансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.

5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звуко-усилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).

6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

8. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

9. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности образовательного учреждения; для формирования публичной отчетности учреждения.

**Председатель совета**

**Магомедрасулов М.М.**