**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА**

**по проведению независимой оценки качества оказания**

**услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры**

**на территории МР «Ахвахский район»**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений оказывающих услуги населению в сфере культуры на территории МР «Ахвахский район» проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 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 оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», постановлением администрации МР «Ахвахский район» от 14.04.2016г. №39А «О независимой оценке качества оказания услуг муниципальными организациями в сфере культуры и образования».

**Цель исследования**

– произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития МР «Ахвахский район».

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в сфере «Культура» на территории МР «Ахвахский район»;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере «Культура» МР «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 учреждений культуры района;

- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

**Объектом исследования** **являются**:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В апреле месяце 2017 года, составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещены на официальном сайте «Akhvakh.ru» муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

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

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений оказывающих услуги населению в сфере культуры на территории МР «Ахвахский район».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Учреждения*** | ***Дата анкетирования и опроса*** |
| 1. | МБУК «Центр традиционной культуры народов России» (ЦТКНР) МР «Ахвахский район», сел. Карата | март-апрель 2017 г. |
| 2. | МБУК «Централизованная библиотечная система» МР «Ахвахский район», сел. Карата | апрель-май 2017 г. |
| 3. | МБУК «Фольклорный коллектив «Ахвах» МР «Ахвахский район», сел. Карата | май-июнь 2017 г. |
| 4. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры (МБУК) администрации сельского поселения «сельсовет «Каратинский», «Каратинский культурно – досуговый центр»(КДЦ), сел. Карата | апрель-май 2017г. |
| 5. | МБУК администрации сельского поселения «село Арчо» «Арчинский культурно – досуговый центр», сел. Арчо | май 2017г. |
| 6 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет «Анчихский», «Анчихский культурно – досуговый центр», сел. Анчих | апрель 2017г. |
| 7 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет «Верхнеинхелинский», «Верхнеинхелинский культурно – досуговый центр», сел. Верхнее Инхело | июнь 2017г. |
| 8 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет «Ингердахский», «Ингердахский межпоселенческий культурно – досуговый центр», сел. Ингердах | май 2017г. |
| 9 | МБУК администрации сельского поселения «село Изано», «Изанинскийский культурно – досуговый центр», сел. Изано | июнь 2017 г. |
| 10 | МБУК администрации сельского поселения «село Местерух», «Местерухский культурно – досуговый центр», сел. Местерух. | май 2017 г. |
| 11 | МБУК администрации сельского поселения «село Тукита» «Тукитинский культурно – досуговый центр», сел. Тукита | апрель 2017 г. |
| 12 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет Тад-Магитль», «Тад-Магитлинский культурно – досуговый центр», сел. Тад-Магитль | июнь 2017 г. |
| 13 | МБУК администрации сельского поселения «село Кудиябросо»», «Кудиябросинский культурно – досуговый центр», сел. Кудябросо | апрель 2017 г. |
| 14 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет Тлибищинский», «Тлибищинский культурно – досуговый центр», сел. Тлибищо | июнь 2017 г. |
| 15 | МБУК администрации сельского поселения «село Лологонитль», «Лологонитлинский культурно – досуговый центр», сел. Лологонитль | июнь 2017 г. |
| 16 | МБУК администрации сельского поселения «сельсовет Цолодинский», «Цолодинский культурно – досуговый центр», сел. Цолода | июнь 2017 г. |

**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 600 жителей МР «Ахвахский район». Опросы проводились в 16-ти учреждениях культуры с юридическим

статусом: из них - 4 в районном центре и 12 учреждений в сельских поселениях.

Опросы проводились в 4-х учреждениях райцентра с расчетом 30 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**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Показатель** | **Источник информации** | **Группа органи-заций** | **Кратност изучения опроса** | **Методика расчета показателей** | **Диапазон значений показателей** |
|  | 1. **Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов )** | | | | | |
| **1.1.** | Наличие общей информации об организации культуры в сети «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) | Официальный сайт [www.bus.gov.ru(значение](http://www.bus.gov.ru(значение) от 0 до 10 | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры . | 1 раз в год | Метод – анкетирование 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 %) | 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 |
| **1.2.** | 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 Росси 08.05.2015, регистрационный № 37187) | Официальный сайт организации культуры | Библио-теки, культурно-досуговые центры. | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
| **1.3.** | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год |  | Макс. балл 0-10 |
|  | 1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)** | | | | |  |
| **2.1.** | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Метод – анкетирование Показатель 2= количество клиентов\*\* , считающих условия оказания услуг комфортными \*\*, \*100/количество опрошенных клиентов \*\* учреждения (значение от 0 до 100 %) | Макс. балл 0-10 |
| **2.2** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
| **2.3** | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств ) | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
| **2.4.** | Удобство графика работы организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год |  | Макс. балл 0-10 |
| **2.5.** | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностям здоровья | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
|  | 1. **Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов )** | | | | | |
| **3.1.** | Соблюдение режима работы организацией культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Метод – анкетирование Показатель 3= количество клиентов \*\*, оценивающих время ожидания в очереди при получении соц. услуг как незначительное,\*100/количество опрошенных о клиентов \*\* учреждения (значение от 0 до 100 %) | Макс. балл 0-10 |
| **3.2.** | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год |  | Макс. балл 0-10 |
|  | **4. Доброжелательность, вежливость , компетентность работников организации культуры(0-20)** | | | | | |
| **4.1.** | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 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 |
| **4.2.** | Компетентность персонала организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
|  | **5. Удовлетворительность качеством оказания услуг (0-40)** | | | | | |
| **5.1.** | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Метод – анкетирование Показатель 5= количество клиентов \*\*, удовлетворительных качеством оказания услуг в учреждении \*100/количество опрошенных о клиентов учреждения (значение от 0 до 100 %) | Макс. балл 0-10 |
| **5.2.** | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
| **5.3.** | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельность организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |
| **5.4.** | Удовлетворительность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Изучение мнения получателей услуг | Библио-теки,  культурно-досуговые  центры | 1 раз в год | Макс. балл 0-10 |

**Таблица № 1**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Центр традиционной культуры народов России» (ЦТКНР) администрации МР «Ахвахский район»** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **24- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети « Интернет» |  | 8 –бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 8-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **30- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры. |  | 6-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 5-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 6-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **18- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 9-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 9-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 3 –бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  | 2-бал. |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **108 баллов** |

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие-**10** чел, учащиеся **-10** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка -**108** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного Совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 2**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Централизованная библиотечная система» (ЦБС) администрации МР «Ахвахский район»** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **25- баллов** |
| 1.1 | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8 –бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 8 –бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 9-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **38- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 8-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 7-бал |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 7-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **19- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 10-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 9-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 4-бал**.** |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 3-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **112 баллов** |

Проведено анкетирование 30 человек, в том числе, категории: работающие-**10** чел, учащиеся -**10** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **-112** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, увеличение и разнообразие книжных фондов , продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица №3**

**Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Фольклорный коллектив «Ахвах» администрации**  **МР «Ахвахский район»** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **26- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 9-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 9-бал |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 8-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **40- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 9 –бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 8-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 8-бал |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 9-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 6-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **15- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 7-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **15- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 8-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 7-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 4-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 2-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  | 2-бал. |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **113 баллов** |

Проведено анкетирование **30**  человек, в том числе, категории: работающие-**10** чел, учащиеся **-10** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **-113** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 4**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Каратинский культурно-досуговый центр » сел. Карата** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **16- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 5-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 3-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **16- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  |  |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  |  |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 4-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **16- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 10-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 6-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 6-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 4-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **68 баллов** |

Проведено анкетирование **30** человек, в том числе, категории: работающие**-10** чел, учащиеся **-10** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **-68** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 5**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Арчинский культурно-досуговый центр » сел. Арчо** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **17- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 10-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 4-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 3-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **21- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 10-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  |  |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 4-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 4-бал. |  |
|  | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 2-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **14- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 10-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 4-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5 –бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **70 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**- 5** чел, учащиеся **-5** чел, пенсионеры **– 30** человек.

Итоговая оценка**- 70** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М. М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 6**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Анчихский культурно-досуговый центр» сел. Анчих** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **21- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 9-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 6-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 6-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **33- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 4- бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 7-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 9-бал. |  |
|  | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **16- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 8-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 7-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 3-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **8- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 1-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 4-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **88 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-10** чел, пенсионеры **– 25** человек.

Итоговая оценка **– 88** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись председателя Совет

Дата

**Таблица № 7**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Верхнеинхелинский культурно-досуговый центр» сел. Верхее Инхело** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **20- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8 бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 7-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 5-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **32- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 5-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 9-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **14- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 9-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 4-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **92 баллов** |

Проведено анкетирование **40**  человек, в том числе, категории: работающие**- 5** чел, учащиеся **-20** чел, пенсионеры **– 15** человек.

Итоговая оценка **– 92** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 8**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Ингердахский культурно-досуговый центр» сел. Ингердах** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **27- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 10 бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 7-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 10- бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **28- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 5-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 3-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 7-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **15- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 7-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2 | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 3-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 2-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  |  |  |  | **90 баллов** |

Проведено анкетирование **40**  человек, в том числе, категории: работающие**- 5** чел, учащиеся **-15** чел, пенсионеры **– 20** человек.

Итоговая оценка **-90** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

Подпись

Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов

Дата

**Таблица № 9**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Изанинский культурно-досуговый центр» сел. Изано** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **18- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 6-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 4-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **18- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 10-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 2-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  |  |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  |  |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **14- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 7-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 7-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 5-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  |  |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **70 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-15** чел, пенсионеры **– 20** человек.

Итоговая оценка **– 70** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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. Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 10**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Местерухский культурно-досуговый центр» сел. Местерух** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **21- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 7-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети « Интернет» |  | 7-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 7-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **29- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 4-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 9-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **12- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 6-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 6-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** | 5-бал. | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  |  |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 5-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  |  |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **82 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**- 5** чел, учащиеся **-20** чел, пенсионеры **– 15** человек.

Итоговая оценка **- 82** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 11**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Тукитинский культурно-досуговый центр» сел. Тукита** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **18- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 7-бал |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 5-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 6-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **34- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 6-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 5-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **16- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 8-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **88 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-15** чел, пенсионеры **– 20** человек.

Итоговая оценка – **88** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 12**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Тад-Магитлинский культурно-досуговый центр» сел. Тад-Магитль** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **24- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 8-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **36- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 7-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 6-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 6-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **16- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 8-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10 - баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 3-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 2-бал. |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **96 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-10** чел, учащиеся **-20** чел, пенсионеры – 10 человек.

Итоговая оценка **– 96** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного Совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 13**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Кудиябросинский культурно-досуговый центр» сел. Кудиябросо** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **24- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети « Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 8-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **36- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 9-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 8-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 6-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **18- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 9-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 8-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 7-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 3-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 7-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 3-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  |  |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **102 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-25** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **– 102** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица №14**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Тлибищинский культурно-досуговый центр» сел. Тлибищо** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **16- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 6-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 4-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 6-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **18- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  |  |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 2-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **13- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 8-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 5-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  |  |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **67 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-25** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **– 67** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 15**

**Отчет Общественного совета о значениях**

**показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Лологонитлинский культурно-досуговый центр» сел. Лологонитль** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **16- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 8-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети «Интернет» |  | 4-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 4-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **18- баллов** |
| 2.1. | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 10-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  |  |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 3-бал |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 4-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 1-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **14- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 10-бал. |  |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 4-бал. |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 6-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 4-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 7-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 3-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  |  |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **68 баллов** |

Проведено анкетирование **40** человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-25** чел, пенсионеры **– 10** человек.

Итоговая оценка **– 68** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**Председатель Общественного совета М.М. Магомедрасулов**

**Дата**

**Таблица № 16**

**Отчет Общественного совета о значениях показателей и их оценке.**

(отчет утверждается протоколом Совета)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **МБУК «Цолодинский культурно-досуговый центр» сел. Цолода** | | | | |
| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица баллов** | **Количество баллов** | **Итоговое значение , баллы (сумма)** |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** | **от 0 до 30** |  | **17- баллов** |
| 1.1. | Наличие общий информации об организации культуры сети «Интернет» |  | 7-бал. |  |
| 1.2. | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры сети « Интернет» |  | 4-бал. |  |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации |  | 6-бал. |  |
| **2** | **Комфортность условий представления услуг и доступность их получения** | **от 0 до 50** |  | **28- баллов** |
| 2.1 | Комфортности условий пребывания в организации культуры . |  | 6-бал. |  |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения . |  | 3-бал. |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, представляемыми организации культуры (в том числе с помощью мобильных устройство ). |  | 5-бал. |  |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры . |  | 8-бал. |  |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц ограниченными возможностям здоровья . |  | 2-бал. |  |
| **3** | **Время ожидания представления услуги** | **от 0 до 20** |  | **10- баллов** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры. |  | 5-бал. |  |
| 3.3. | Соблюдение установленных (заявленных ) срок предоставления услуг организацией культуры . |  | 5-бал |  |
| **4** | **Доброжелательность , вежливость , компетентность работников организации культуры** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры. |  | 5-бал. |  |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры . |  | 5-бал. |  |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | **от 0 до 10** |  | **10- баллов** |
| 5.1. | Общая удовлетворительность качеством оказания услуг организацией культуры . |  | 5-бал. |  |
| 5.2. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением организации культуры |  | 2-бал. |  |
| 5.3. | Удовлетворительность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры сети «Интернет » |  | 3-бал |  |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры. |  |  |  |
|  | **Сумма баллов по показателям** |  |  | **75 баллов** |

Проведено анкетирование **40**  человек, в том числе, категории: работающие**-5** чел, учащиеся **-15** чел, пенсионеры **– 20** 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 финансовой поддержке учреждения культуры; неготовность и неприспособленность специалистов ; недостаток навыков применения новых технологии в работе с населением; отсутствия 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 Со финансирование расходов на модернизацию материально-технической базы, улучшение материально-технический оснащенность досугового учреждения, продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети «Интернет» через сайте , обеспечить выполнение необходимых тех. условий учреждении 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.

**Подпись**

**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 оценки качества услуг по **1** группе показателей

***Открытость и доступность информации об организации культуры:***

Опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения.

В учреждениях культуры района работают библиотечные и клубные формирования, самодеятельные коллективы.

Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты, конференции, беседы, экскурсии и различные патриотические и тематические (мероприятия) программы. В основном информирование о работе учреждений культуры района и предстоящих мероприятиях происходит через местную районную газету «Заман», сайт «Ахвах», социальные сети и рекламные афиши.

Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающих в отдалённых от райцентра сел, которые по объективным причинам, не имеют 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 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 показатели 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 почти максимального значения. Единственным минусом является работы клубных формирований в рабочее время и выходные дни, когда школьники на каникулах, так же большая часть населения работает или занимается полевыми 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 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 учреждениями культуры МР «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 оказываемых 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  **рекомендованы**:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры 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 «Культурно-досуговых центров», 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 учреждений культуры, для формирования публичной отчетности учреждения.

**Председатель Общественного совета по проведению**

**независимой оценки качества оказания услуг**

**муниципальными учреждениями в сфере культуры**

**и образования**

**М.М. Магомедрасулов**