

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ
УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
МАРИИНСКОГО РАЙОНА**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Пеновского района 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), Постановлением администрации Мариинского муниципального района от 22.05.2014г. № 599 «О создании общественного совета по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений, подведомственных управлению культуры администрации Мариинского муниципального района».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Мариинского муниципального района.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Мариинского муниципального района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Мариинского муниципального района;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Мариинского муниципального 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 марте 2016 года составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru. Изучение и оценка.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Мариинского муниципального района

<i>№</i>	<i>Учреждения</i>	<i>Дата анкетирования и опроса</i>
1.	муниципальное автономное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»	IV квартал 2016г.
2.	муниципальное автономное учреждение культуры «Центр национальных культур и ремесел»	IV квартал 2016г.
3.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театрально-досуговый центр «Желтое окошко»	IV квартал 2016г.
4.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение «Праздник»	IV квартал 2016г.
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Творчество»	IV квартал 2016г.
6.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»	IV квартал 2016г.
7.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района»	IV квартал 2016г.
8.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калининский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
9.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белгородский сельский дом	IV квартал 2016г.

	культуры»	
10.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноорловский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
11.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малопесчанский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
12.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Николаевский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
13.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Благовещенский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
14.	муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суловский сельский дом культуры»	IV квартал 2016г.
15.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей – заповедник Мариинск исторический»	IV квартал 2016г.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были 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 1920 жителей Мариинского муниципального района.

1. Результат опроса пользователей услуг муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Юбилейный» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 52,64.

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Юбилейный»

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,04
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	3,93
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,05
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,33
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,98
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	3,93
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	6,76
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	9,12
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,02
5.3	Качество проведения культурно-массовых	от 0 до 6	5,08

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	мероприятий	баллов	
	Итого:	66 баллов	52,64

2. Результат опроса пользователей услуг муниципального автономного учреждения культуры «Центр национальных культур и ремесел» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов- 71,3.

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального автономного учреждения культуры «Центр национальных культур и ремесел»

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	5
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	5
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	5
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	5
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	5
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	5

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,98
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,63
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,75
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,94
	Итого:	72 балла	71,3

3. Результат опроса пользователей услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Творчество» представлено в таблице №3. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 62,61

Опросный лист
Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Творчество»

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,49
2	Комфортность условий		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,46
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,46
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,4
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,4
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,64
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,53
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,09
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	8,5
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,13
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,36
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,15
	Итого:	72 балла	62,61

4. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Театрально-досуговый центр «Желтое окошко»; представлено в таблице №4. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 64,11

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Театрально-досуговый центр «Желтое окошко»

Таблица №4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,83
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,42
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,68
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,3
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,48
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,6
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	3,78
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,23

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,86
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,09
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	4,09
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,75
	Итого:	72 балла	64,11

5. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение «Праздник» представлено в таблице №5. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 61,56

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Культурно-досуговое объединение «Праздник»

Таблица №5

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,45
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,68
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,39

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,19
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,7
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,57
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	3,58
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,61
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,24
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	3,96
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,38
	Итого:	72 балла	61,56

6. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный дом культуры» представлено в таблице №6. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 56,27

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Районный дом культуры»

Таблица №6

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,32
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,07
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	3,99
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	3.86
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,82
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,01
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,05
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,16
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	8,3
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,06
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков	от 0 до 6 баллов	4,21

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	по интересам		
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	4,42
	Итого:	72 балла	56,27

7. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Калининский сельский дом культуры» представлено в таблице №7. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 65,49

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Калининский сельский дом культуры»

Таблица №7

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,52
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,43
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,61
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,32
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,55
3.2	Удобство графика работы организации	от 0 до 5 баллов	4,7

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	культуры		
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,73
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,55
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,4
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,68
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,5
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,5
	Итого:	72 балла	65,49

8. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Белогородский сельский дом культуры» представлено в таблице №8. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 61,83

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Белогородский сельский дом культуры»

Таблица №8

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,82
2	Комфортность условий		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,07
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,47
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	3,83
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,05
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,65
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,58
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	9,76
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	3,82
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,08
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,5
	Итого:	72 балла	61,83

9. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноорловский сельский дом культуры» представлено в таблице №9. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 61,35

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Красноорловский сельский дом культуры»

Таблица №9

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,66
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,65
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,35
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,41
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,7
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,75
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,25
5	Удовлетворенность качеством		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	6,09
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,97
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,66
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,46
	Итого:	72 балла	61,35

10. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Малопесчанский сельский дом культуры» представлено в таблице №10. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 62,52

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Малопесчанский сельский дом культуры»

Таблица №10

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,53
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,34
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,36
2.3	Обеспечение безопасности (охрана,	от 0 до 5 баллов	4,07

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)		
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	3,88
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,64
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,1
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	9,81
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,77
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	4,88
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,44
	Итого:	72 балла	62,52

11. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Сусловский сельский дом культуры» представлено в таблице №11. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 58,15

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Сусловский сельский дом культуры»

Таблица №11

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,14
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,13
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,25
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	3,85
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,14
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,15
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,48
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	6,65
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	8,26
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,4
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	4,76

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	4,94
	Итого:	72 балла	58,15

12.Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Николаевский сельский дом культуры» представлено в таблице №12. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 66,56

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Николаевский сельский дом культуры»

Таблица №12

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,79
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,84
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,88
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,07
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,66
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,86

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,86
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,94
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,05
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	3,88
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,53
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,75
	Итого:	72 балла	66,56

13.Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Благовещенский сельский дом культуры» представлено в таблице №13. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 68,42

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Благовещенский сельский дом культуры»

Таблица №13

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,88
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,68
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,74
2.3	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,27
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,73
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,88
3.3	Удобство процедуры покупки билетов	от 0 до 5 баллов	4,96
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,91
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,56
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,21
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 6 баллов	5,8
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,8
	Итого:	72 балла	68,42

14. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района» представлено в таблице №14. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 74,89

Опросный лист
Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района»

Таблица №14

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,65
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,76
2.2	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,68
2.3	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)	от 0 до 7 баллов	6,28
2.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,42
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,62
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,62
3.3	Простота/удобство поиска необходимого	от 0 до 7 баллов	6,53

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	издания		
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,78
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,18
5.2	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	4,76
5.3	Наличие литературы, пользующей спросом	от 0 до 7 баллов	5,95
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,66
	Итого:	82 балла	74,89

15. Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Музей – заповедник Мариинск исторический» представлено в таблице №15. Количество опрошенных - 160 человек. Количество набранных баллов – 68,99

Опросный лист

Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района»

Таблица №15

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 5 баллов	4,77
2	Комфортность условий		

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,85
2.2	Наличие дополнительных услуг организации культуры (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,8
2.3	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)	от 0 до 5 баллов	4,88
2.4	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,81
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,61
3.2	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,93
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 8 баллов	7,35
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 11 баллов	10,01
5.2	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,69
5.3	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 4 баллов	3,62
5.4	Материально-техническое обеспечение организации культуры	от 0 до 6 баллов	5,18

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
5.4	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 6 баллов	5,49
	Итого:	74 балла	68,99

Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры Мариинского муниципального района в сети «Интернет»
www.bus.gov.ru.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл
Общая информация об учреждении;	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Мариинского муниципального района, проведенной в 2016 году

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Итоговая оценка в баллах
муниципальное автономное учреждение культуры «Юбилейный»	52,64	7	59,64
муниципальное автономное учреждение культуры «Центр национальных культур и ремесел»	71,3	7	78,3
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театрально-досуговый центр «Желтое окошко»	64,11	7	71,11
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговое объединение «Праздник»	61,56	7	68,56
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Культурно-досуговый центр «Творчество»	62,61	7	69,61
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»	56,27	7	63,27
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калининский сельский дом культуры»	65,49	7	72,49
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Белгородский сельский дом культуры»	61,83	7	68,83
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Красноорловский сельский дом культуры»	61,35	7	68,35
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Малопесчанский сельский дом культуры»	62,52	7	69,52
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Николаевский сельский дом культуры»	66,56	7	73,56
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Благовещенский сельский дом культуры»	68,42	7	75,42
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Суловский сельский дом культуры»	58,15	7	65,15
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей – заповедник Мариинск исторический»	68,99	7	75,99
муниципальное бюджетное учреждение культуры	74,89	7	81,89

«Централизованная библиотечная система Мариинского муниципального района»			
---	--	--	--

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры Мариинского муниципального района 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;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- 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. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
2. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
3. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.
4. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
5. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
6. 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.

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