

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
КУЛЬТУРЫ НА ТЕРРИТОРИИ
КИЗИЛЮРТОВСКОГО РАЙОНА

2017 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кизилюртовского района проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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», приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», 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».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность,

вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кизилюртовского района на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных 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 учреждений социально-культурной сферы;
- сформировать рейтинг среди областных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры Кизилюртовского района.

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

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на две группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В мае 2017 года на заседании общественного Совета были определены организации культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кизилюртовского района, составлен график проведения анкетирования и опроса, а также объекты исследования.

ПЛАН – ГРАФИК

проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Кизилюртовского района

№	Наименование организации	Сроки проведения
1	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	Май
2	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	Май
3	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	Май
4	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	Июнь
5	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	Июнь
6	МКУК "Центр культуры и досуга"	Май
7	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	Июнь
8	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	Май
9	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	Май
10	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	Июнь
11	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	Июнь
12	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	Июнь
13	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	Июнь
14	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	Июнь
15	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	Июнь

Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры,
- путем использования терминала, установленного в учреждении культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организациях отсутствовали.

Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Примерные варианты вопросов для включения в анкету оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ТЕРРИТОРИИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

3. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ И ДОСТУПНОСТЬ ИХ ПОЛУЧЕНИЯ

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

4. УДОБСТВО ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫМИ СЕРВИСАМИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ (В ТОМ ЧИСЛЕ С ПОМОЩЬЮ МОБИЛЬНЫХ УСТРОЙСТВ)

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

5. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

6. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

- 6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да

2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да

2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да

2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да

2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да

2. Нет

7. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

8. СОБЛЮДЕНИЕ УСТАНОВЛЕННЫХ (ЗАЯВЛЕННЫХ) СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные нарушения

4. Плохо, много нарушений

5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

9. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

10. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно

4. Плохо

5. Неудовлетворительно

11. УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ В ЦЕЛОМ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

12. УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИМ
ОБЕСПЕЧЕНИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

13. УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА
ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

14. УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И СОДЕРЖАНИЕМ
ПОЛИГРАФИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

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

➤ Принципы проведения опроса:

- анонимность

➤ Возрастной ценз:

- до 18 лет

- 18-35 лет

- 36-54 лет

- 55 лет и старше

➤ Гендерный признак:

- мужчина

- женщина
 - Социальное положение:
- учащийся
- работающий
- пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов

Количество анкет от каждой организации определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц:

Малые организации культуры – 40-50 анкет;

Крупные организации культуры – 80-100 анкет.

Опросы проводились в 15 учреждениях культуры с юридическим статусом: из них 2 в районном центре и 13 учреждений культуры в сельских поселениях.

Критерии и показатели независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры администрации МР "Кизилюртовский район"

1 группа: "Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг"

1.1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	3
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	3
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	4
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	4
5	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"	3
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	3
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	4
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	3
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	3
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	4
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	3
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	4
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	5

1.2. Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	4
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	5
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	5
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	4
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	4
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	5
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	4
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	4
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	5
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	3
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	7
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	7

1.3. Информирование о новых мероприятиях

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	6
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	6
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	6
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	5
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	6
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	6
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	5
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	5
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	6
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	7
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	7

2 группа: "Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения"

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений).

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	3
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	4
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	4
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	4
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	4
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	4
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	3
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	4
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	4
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	3
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	4
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	5

2.2. Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потреблению услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	3
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	2
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	3
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	4
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	3
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	3
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	4
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	3
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	3
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	4
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	4
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	3

14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	5
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	5

2.3. Транспортная и пешая доступность

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	5
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	5
5	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"	5
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
8	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	5
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	5
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	5
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	5
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	5
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5
14	МКУК "Кизилсртровский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	5
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	5

3 группа: "Время ожидания предоставления услуги"

3.1. Удобство графика работы организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	6
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	7
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	6
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	6
5	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"	5
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	7
8	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	7
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	6
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	6
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	5
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	6
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	6

14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	7
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	7

4 группа: "Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения"

4.1. Доброжелательность вежливость и компетентность персонала организации культуры

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	7
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	7
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	6
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	6
5	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"	6
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	7
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
8	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	7
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	7
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	7
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	6
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	6
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	7
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	7
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	7

4.2. Наличие на сайте фамилий, имен, отчеств, должностей руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

№ п/п	Наименование	оценка (0-7)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	5
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	6
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	6
5	МКУ "Кульзебский культурно-досуговый центр"	5
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
8	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	6
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	5

10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	4
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	5
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	4
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	5
14	МКУК "Кизилпортовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	6
15	МКУК "Кизилпортовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	7

5 группа: "Удовлетворенность потребителей качеством предоставляемых услуг"

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

№ п/п	Наименование	оценка (0-5)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	5
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	4
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	5
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	5
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	5
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	5
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	5
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	5
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	4
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	4
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	5
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4
14	МКУК "Кизилпортовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	5
15	МКУК "Кизилпортовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	5

5.2. Качество проведения экскурсий

№ п/п	Наименование	оценка (0-4)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	4
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	3
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	4
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	4
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	4
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	4
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	4
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	4

10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	3
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	3
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	4
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	3
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	4
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	4

5.3. Наличие информации о новых изданиях

№ п/п	Наименование	оценка (0-10)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	8
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	7
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	8
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	8
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	7
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	7
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	8
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	7
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	7
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	6
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	6
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	8
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	6
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	9
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	10

5.4. Разнообразие творческих групп, кружков по интересам

№ п/п	Наименование	оценка (0-9)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	7
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	6
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	8
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	8
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	7
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	7
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	8
8	МКУ "Султанянгиуртовский культурно-досуговый центр"	7
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	7
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	6
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	6

12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	8
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	6
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	9
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	9

5.5. Качество проведения культурно-массовых мероприятий

№ п/п	Наименование	оценка (0-10)
1	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	7
2	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	6
3	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	8
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	8
5	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	7
6	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	6
7	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	7
8	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	6
9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	6
10	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	5
11	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	5
12	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	8
13	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	4
14	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	10
15	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	10

Проведено анкетирование 850 человек, из них:

Учащиеся-250;
Работающие-450;
Пенсионеры-150.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность информации об учреждении и порядке предоставления услуг». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтами учреждений и сайтом администрации МР «Кизилюртовский район». Наиболее открытая и доступная информация, по мнению респондентов, в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"

«Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждениях, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни, но отмечают не качественные ремонты в залах и проблемы с температурным режимом в зимнее время года, не достаточность инвентаря и современных технических средств, нет дополнительных услуг (мест для питания, не проводятся различные интерактивные мероприятия). Наиболее комфортно чувствуют себя опрошенные в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека" и МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр", менее – в МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. Все учреждения находятся недалеко от автобусных остановок. Все получатели услуг отмечают удобный график работы.

«Доброжелательность». Данный показатель во всех учреждениях почти максимальный. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Максимальный показатель в МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают недостаточное разнообразие творческих групп, кружков по интересам и качество проведения культурно-массовых мероприятий. По первому показателю уменьшение связано с оптимизацией штатных единиц в сфере культуры района и дефицита квалифицированных специалистов на местах. А по второму показателю это связано с недостатком финансирования.

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки
(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

№	Наименование	Рейтинг
1	МКУК "Кизилюртовская межпоселенческая районная централизованная библиотека"	93
2	МКУК "Кизилюртовский межпоселенческий районный культурно-досуговый центр"	89
3	МКУ "Зубутли-Миатлинский культурно-досуговый центр"	81
4	МКУК "Центр культуры и досуга"	79
5	МКУ "Гельбахский культурно-досуговый центр"	78
6	МКУ "Стальский культурно-досуговый центр"	76
7	МКУ "Султанянгиюртовский культурно-досуговый центр"	76
8	МКУ "Кироваульский культурно-досуговый центр"	75

9	МКУ "Нижнечирюртовский культурно-досуговый центр"	73
10	МКУ "Кульзевский культурно-досуговый центр"	70
11	МКУ "Миатлинский культурно-досуговый центр"	70
12	МКУ "Акнадинский культурно-досуговый центр"	67
13	МКУ "Новочиркейский культурно-досуговый центр"	66
14	МКУ "Нечаевский культурно-досуговый центр"	64
15	МКУ "Чонтаульский культурно-досуговый центр"	63

Max балл – 93.

Выводы

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

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры Кизилюртовского района.
2. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры

Кизилюртовского района, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

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

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

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

6. Расширять информирование населения организациями культуры Кизилюртовского района о своей культурной деятельности в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

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

8. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Кизилюртовского района.

Председатель общественного совета

М.К. Гаджиев