**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА**

**по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры , оказывающих услуги населению на территории Актанышского муниципального района**

**в 2016 году**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Актнышского муниципального района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федеральным законом от 21.06.2014 года №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживании, охраны здоровья и образования», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

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

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Актнышского муниципального района;

- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Актнышского муниципального района;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Актнышского 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 связи с чем в августе 2016 года составлен график проведения анкетирования, а так же определены объекты исследования.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

**ПЛАН - ГРАФИК**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | **Учреждения** | **Дата анкетирования** |
| 1. | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Актанышская детская школа искусств» | 4 квартал 2016г. |
| 2. | МБУ «Актанышская межпоселенческая центральная библиотека | 4 квартал 2016 г. |
| 3. | МБУ «Такталачукский сельский дом культуры» | 4 квартал 2016 г. |
| 4. | МБУ «Аишевский сельский дом культуры» | 4 квартал 2016 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

- учащийся

- пенсионер

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

Всего в опросе приняли участие 300 жителей Актанышского района.

1. Результат опроса пользователей услуг Муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Актанышская детская школа искусств» представлен в таблице № 1. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 18,65.

**АНКЕТА**

**Показатели оценки работы МБОУ ДО «Актанышская ДШИ»**

Таблица №1

| **№**  **п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 1.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (качество преподавания, степень владения ребенка знаниями, навыками, умениями) | от 0 до 5 баллов | 4,75 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (расписание занятий, оформление учебных классов, места для сидения, гардероб, чистота помещений, материально-техническая база: наличие современного оборудования, мебели, техники). Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,68 |
| **3** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 3.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,73 |
| **4** | **Открытостью и доступностью информации об организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Информирование о новых мероприятиях, полнота информации о деятельности учреждения. Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте в Интернете | от 0 до 5 баллов | 4,49 |
|  |  |  |  |
|  | **Итого:** | **20 баллов** | **18,65** |

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы МБОУ ДО «ДШИ» определена следующая: за наличие каждого показателя учреждению присваивается 5 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл 20.

**Результаты анкетирования по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБОУ ДО «Актанышская ДШИ»**

**1.Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом (качество преподавания, степень владения ребенка знаниями, навыками, умениями).

14 % респондентов оценили качество преподавания на 4 балла, а 2% респондентов – на 3 балла из 5. Необходимо преподавательскому составу обратить внимание на качество преподавания.

1. **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их**

**получения.**

Уровень комфортности пребывания в организации культуры (расписание занятий, оформление учебных классов, места для сидения, гардероб, чистота помещений, материально-техническая база: наличие современного оборудования, мебели, техники). Транспортная и пешая доступность организации культуры.

**6%** респондентов оценили указанные условия на 3 балла с указанием

следующих замечаний: отсутствие вентиляции в аудитории хореографии, не соответствие площади помещения требуемым нормам для занятий ИЗО, несогласие с расписанием занятий.

22% респондентов оценили указанные условия на 4 балла из 5. Отмечается несогласие получателей услуг с расписанием занятий, а также о необходимости приобретения новых инструментов, в особенности фортепиано, которое не приобреталось с 1999 года.

1. **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** В третьей группе показателей все вопросы отмечены по максимальному баллу.
2. **Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением .**

21% респондентов оценили информирование о новых мероприятиях, наличие полноты информации о деятельности учреждения на 4 балла.

3% респондентов не знакомы с информацией о проводимых мероприятиях в школе. 7% респондентов оценили открытость и доступность услуг,оказываемых учреждениемна 3 балла. Отчеты учащихся и преподавателей ДШИ перед родителями и населением, представляются в виде отчетных показательных концертов учащихся школы, мастер-классов, выставок учащихся.

**2.Результат анкетирования пользователей услуг МБУ «Актанышская межпоселенческая центральная библиотека» представлен в таблице №2. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов-62,35 .**

**Опросный лист.**

**Показатели оценки работы МБУ «Актанышская межпоселенческая центральная библиотека»**

Таблица №2

| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.1 | Информирование о мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6,4 |
| **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 | 4,75 |
| 2.2 | Предоставление дополнительных услуг (заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 7 баллов | 6,9 |
| 2.3 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,8 |
| 2.4 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте в сети Интернет | от 0 до 5 баллов | 2,0 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5,0 |
| 3.2 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 2,9 |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7,0 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 11 баллов | 9,8 |
| 5.2 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 7 баллов | 5,6 |
|  | **Итого:** | **66 баллов** | **62,35** |

Методика расчета показателей  независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждению присваивается  от 1 до 5, от 1 до 7 и от 1 до 11 баллов, в зависимости от вопроса. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждения.

Максимальный итоговый балл - 66.

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУ «Актанышская межпоселенческая центральная библиотека»**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

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

По 1-ой группе показателейпочтивсе опрошенные оценивают деятельность библиотек высшим баллом. Но, к сожалению не всех пользователей библиотек устраивает то, что библиотечный фонд пополняется очень слабо.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

***Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.*** По 2-ой группе показателей отмечается, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально – технической базе: старая мебель, отсутствие гардероба, мала площадь помещения для хранения книг, в связи с чем отмечается стесненность между стеллажами. По данным показателям, к сожалению, рано говорить о 100-процентной комфортности в библиотеке.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

***Время ожидания предоставления услуги.*** По 3-ей группе показателей высоких показателей не достигнуто по второму вопросу «Простота/удобство электронного каталога» ввиду того, что эта услуга находится в стадии внедрения, а также для получения этой услуги необходим личный доступ получателей услуг к компьютерам, которые отсутствуют.

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 данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику, вежливы, доброжелательны.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

***Удовлетворенность качеством оказания услуг****.* По 5-ой группе показателей почти все респонденты дали положительные ответы. Организуемые библиотекой досуговые мероприятия вызывают восторг у посетителей. Потому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов. А вот второй вопрос набрал чуть поменьше баллов по той причине, что для читателей недостаточно информации о новых изданиях, поступивших в библиотечный фонд. В связи с этим коллективу центральной и детской библиотек необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

**Показатели оценки работы МБУ «Такталачукский сельский дом культуры»**

Таблица №4

| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.1 | Информирование о предстоящих мероприятиях.  Наличие информации на официальном сайте в сети Интернет | от 0 до 5 бал  от 0 до 7 бал | 3,0  0,0 |
| **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 | 0,0 |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги. | от 0 до 5 баллов | 4,9 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте в сети Интернет | от 0 до 5 баллов | 0,0 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5,0 |
| 3.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.  Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры размещенные на сайте в сети Интернет | от 0 до 7 баллов  от 0 до 5 баллов | 5,0  0,0 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 7 баллов | 8,0 |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры.  Разнообразие кружков по интересам. Качество проведения культурно-массовых мероприятий. | от 0 до 6 баллов  от 0 до 6 баллов | 1,0  5,0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Итого:** | **68 баллов** | **35,4** |

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством**

**услуг, предоставляемыми МБУ «Такталачукский сельский дом культуры»**

Результаты опроса по оценке 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. Информация об учреждении культуры отсутствует в сети Интернет, в виду отсутствия компьютера. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном, информирование населения о работе СДК проводится через рекламные афиши.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

По 2-ой группе показателей отмечается неудовлетворенность населения отсутствием комфортных условий в доме культуры, а именно наличие старой мебели, необходимость капитального ремонта здания. В связи с чем, все три показателя ниже установленных.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

***Время ожидания предоставления услуги.*** По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Расписание работы устраивает жителей села.

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 среднему баллу. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

***Удовлетворенность качеством оказания услуг****.* Респондентами отмечалось отсутствие надлежащих помещений ( для работы кружков, гримерная, костюмерная). Отзывы по качеству проведения культурно-массовых мероприятий удовлетворительные. Респондентами отмечалась плохая материально-техническая база учреждения: требуется капитальный ремонт здания, нет музыкальных инструментов, компьютера, старая мебель.

**Показатели оценки работы МБУ «Аешевский сельский дом культуры»**

Таблица №4

| **№ п/п** | **Показатель** | **Единица измерения** | **Итоговое значение, баллы (сумма)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры** |  |  |
| 1.1 | Информирование о предстоящих мероприятиях.  Наличие информации на официальном сайте в сети Интернет | от 0 до 5 бал  от 0 до 7 бал | 3,0  0,0 |
| **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 | 4,7 |
| 2.2 | Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги. | от 0 до 5 баллов | 4,9 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте в сети Интернет | от 0 до 5 баллов | 0,0 |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5,0 |
| 3.2 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 5,0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.  Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры на сайте в сети Интернет | от 0 до 7 баллов  от 0 до 5 баллов | 5,0  0,0 |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 7 баллов | 6,8 |
| 5.2 | Материально-техническое обеспечение организации культуры.  Разнообразие кружков по интересам. Качество проведения культурно-массовых мероприятий. | от 0 до 6 баллов  от 0 до 6 баллов | 3,0  4,0 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Итого:** | **68 баллов** | **41,4** |

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством**

**услуг, предоставляемыми МБУ «Аешевский сельский дом культуры»**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

***Открытость и доступность информации об организации культуры.*** Таким образом, опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. Информация об учреждении культуры в сети Интернет не достаточная. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные кружки. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном, информирование населения о работе СДК проводится через рекламные афиши.

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, (наличие гардероба, комнаты для работы артистов), наличие условий для гастролирующих коллективов и при проведении массовых мероприятий, а также для работы клубных формирований.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

***Время ожидания предоставления услуги.*** По 3-ей группе показатели достигли почти максимального значения. Расписание работы устраивает жителей села.

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 как удовлетворительные. Персонал дома культуры не имеет профессиональной подготовки, за исключением библиотекаря.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

***Удовлетворенность качеством оказания услуг****.* Респондентами отмечалась работа кружков по интересам и качество проведения культурно-массовых мероприятий. Но наряду с этим отмечалась неудовлетворенность респондентов отсутствием в доме культуры музыкальных инструментов.

**Результаты изучения информации на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры Актанышского района**

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.

**Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования**

**«Актанышская детская школа искусств»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. |  |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0,5 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0,5 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 0,5 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 1 |
|  |  |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |
|  |  |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,5 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |
|  |  |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 1 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |
| **ИТОГО** | **Макс. значение**  **26,5 балла** | **23,5** |

2. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

**Муниципальное бюджетное учреждение**

**«Актанышская межпоселенческая центральная библиотека»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта\* | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| План работы библиотеки на текущий год | 1 | 1 |
| Информация о работе библиотеки за отчётный год | 1 | 1 |
| Расчёт потребностей на текущий год | 1 | 1 |
|  |  |  |
| Годовой отчёт библиотеки  (форма 6-НК) | 1 | 1 |
| Информация о контрольных показателях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. |  |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0,5 |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0,5 |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 1 |
| Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0 |
| Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 0 |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,5 |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,5 |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 1 |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 0 |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |
| **ИТОГО** | **Макс. значение**  **31 балл** | **23,0** |

3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

**Муниципальное бюджетное учреждение «Такталачукский сельский дом культуры» - официальный сайт отсутствует, в связи с отсутствием компьютера.**

4. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте **Муниципальное бюджетное учреждение**

**«Аешевский сельский дом культуры» официальный сайт отсутствует, в связи с отсутствием компьютера.**

**Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Актанышского района, проведённой 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 \*\* | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы\*\*\* | Итоговая оценка |
| МБОУ ДО «Актанышская детская школа искусств» | **18,65 ( макс. 20 баллов)** | **0** | **23,5** | **42,15** |
| МБУ «Актанышская медпоселенческая центральная библиотека» | **62,35 (макс. 66 баллов)** | **0** | **23,0** | **85,35** |
| МБУ «Такталачукский сельский дом культуры» | **35,4** | **0** | **0** | **35,4** |
| МБУ «Аешевский сельский дом культуры» | **41,4** | **0** | **0** | **41,4** |

**ВЫВОДЫ:**

По итогам независимой оценки качества работы учреждений культуры, согласно графика, общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в Актанышском районе по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

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

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

- отсутствие достаточных площадей помещений, соответствующих требованиям, для предоставление услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения (центральная библиотека);

**-**  недостаток навыков применения инновационных технологий (наличие официальных сайтов организаций культуры, внедрение электронных каталогов и т. д.) в работе с населением, учета его культурных запросов;

**-** отсутствие 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 Актанышского муниципального района **даны следующие рекомендации**:

1. Для создания необходимого уровня открытости и доступности информации, комфортности предоставления услуг и доступности их получения, отвечающей требованиям и объемам предоставляемых услуг населению, предусмотреть достаточное финансирование учреждений культуры направленных на улучшение материально-технической базы учреждений культуры.
2. Предусмотреть в учреждениях культуры:

- проведение своевременного ремонта здания Такталачукского СДК;

- решение вопроса по расширению площадей помещений центральной библиотеки,

- оснащение учреждений современным оборудованием: компьютеры, музыкальные инструменты, мебель,

- создание в помещениях комфортного микроклимата: оборудование помещений вентиляцией, для создания благоприятного микроклимата в аудиториях ДШИ;

1. 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: информирование населения об учреждении, о планируемых массовых мероприятиях и т. д., через официальные сайты в сети Интернет (Такталачукский и Аишевский СДК) и районные средства массовой информации:
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. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
5. 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.

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

Председатель Общественного совета

Актанышского муниципального района: