**Результаты оценки стандарта качества и оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

**за 2018 год**

Независимая оценка качества предоставления услуг в учреждениях культуры и дополнительного образования Тоншаевского муниципального района Нижегородской области проведена в соответствии с ФЗ № 256-ФЗ от 21 июля 2014. «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»; Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»; Постановление Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 № 286 г. Москва «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015г. № 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 РФ, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»; Приказ Минкультуры России от 07 августа 2015г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры»; Перечень организаций культуры, в отношении которых Общественным советом по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры при Минкультуры России, проводится независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году; Приказ министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; Приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. № 261.

**Цель исследования:**

Произвести оценку качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования Тоншаевского муниципального района;

**Задачи исследования:**

Выявить мнение населения о качестве оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования;

Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на работу учреждений культуры и дополнительного образования;

Осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры и дополнительного образования;

Выработать рекомендации по улучшению качества оказания услуг учреждениями культуры и дополнительного образования.

**Объектами исследования являются:**

1. МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»;
2. МУК «Межпоселенческий краеведческий музей»;
3. МБУК «Межпоселенческий районный Дом культуры»;
4. МУК «Межпоселенческий Дом культуры «Юбилейный»;
5. МБУК «Межпоселенческая централизованная клубная система»;
6. МБУ ДО Тоншаевская детская музыкальная школа.

**Предмет исследования:**

Мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении оказания качества предоставляемых муниципальных услуг;

Данные исследования размещены на официальном сайте в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

В 2018 году проводилась большая работа по созданию в учреждениях культуры района условий для организации полноценного досуга и отдыха жителей Тоншаевского района.

Проведены следующие мероприятия по капитальному ремонту учреждений культуры: проведен капитальный ремонт фойе 1 этажа и танцевального зала 2 этажа районного Дома культуры, выполнен капитальный ремонт кровли здания Кодочиговского СДК МБУК «МЦКС», проведен капитальный ремонт помещения детской библиотеки МУК «МЦБС.

Затраты на проведение капитальных ремонтных работ составили 1722,2 тыс. руб

В 2018 году на поддержку отрасли «Культура» по программам:

- «Государственная поддержка лучших работников сельских учреждений культуры», директор Кодочиговского СДК Саплина Е.М. получила 135167,5 рублей;

- «Подключение муниципальных общедоступных библиотек к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и развитие библиотечного дела с учетом задачи расширения информационных технологий и оцифровки», Заречная сельская библиотека-филиал № 6 МУК «МЦБС» получила 121610,91 рублей ;

- «Комплектование книжных фондов муниципальных общедоступных библиотек» - МУК «МЦБС» получила 15802,08 руб.

Всего по программам получено субсидий на поддержку отрасли «Культура» 272580,49 руб.

На 01.01.2019г. запланированное количество культурно-массовых мероприятий: – 2993, выполнено: – 2994. Количество участников культурно-массовых мероприятий: план – 194598 чел.;факт – 194603 чел. В культурно-досуговых учреждениях работает 168 клубных формирования, с числом участников 2228 человек. В поддержку народного художественного творчества, в культурно-досуговых учреждениях, работают 106 клубных формирования самодеятельного народного творчества с числом участников 1295 человек, из них для детей 71 с числом участников 947 чел, 19 для молодежи с числом участников 175 чел. 8 коллективов художественной самодеятельности носят звание «народный». В кружках художественной самодеятельности и любительских объединениях проводятся занятия по хоровому пению, вокалу, танцевальному, театральному творчеству, художественному чтению, фольклору, прикладному творчеству. Участники художественной самодеятельности культурно-досуговых учреждений – основа всех проводимых в учреждениях культуры мероприятий.

В учреждениях культуры обеспечиваются санитарно-гигиенические нормы содержания помещений (температурный режим, относительная влажность воздуха).

На качество проводимых услуг влияет недостаточный уровень технического оборудования в сельских учреждениях культуры. Определенная работа проделана и в этом направлении. Проводится работа по оснащению учреждений культуры современной аппаратурой. Для улучшения работы учреждений культуры приобретена звукоусилительная аппаратура в РДК, в ДК «Юбилейный», компьютеры и ноутбуки в сельские Дома культуры.

На отклонение от стандартов качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры, эффективность работы некоторых сельских клубов и Домов культуры, качество проводимых культурно-досуговых мероприятий и работу клубных формирований (небольшой выбор кружков самодеятельного художественного творчества) влияет недостаточный уровень квалифицированных кадров. С целью повышения профессионального мастерства 2 сотрудника основного персонала проходят заочное обучение в Кировском колледже культуры и 1 сотрудник получает профессиональное образование в Нижегородском колледже культуры . Следует отметить недостаточный уровень информации о предоставляемых услугах и проводимых мероприятиях. Для этого созданы сайты отдела культуры http://kultura-tonshaevo.ru/ ; МУК «МЦБС» - [www.tonshlibr.ru](http://www.tonshlibr.ru), МУК ТКМ - Tonshaevo-museum.ru. На сайтах размещаются анонсы проводимых мероприятий с информацией о содержании, дате, времени и месте проводимых мероприятий, информация о работе учреждений культуры, нормативные документы, положения о проводимых фестивалях, смотрах и конкурсах.

2018год отмечен успехами творческих коллективов культурно-досуговых учреждений в Международных, Всероссийских и межрегиональных фестивалях и конкурсах.

Для улучшения работы культурно-досуговых учреждений необходимо:

- провести оптимизацию кадрового потенциала работников культурно-досуговых учреждений;

- улучшить информацию о проводимых услугах;

- качественно улучшить работу клубных формирований;

- работать над повышением профессионального уровня основного персонала;

- улучшить качество проводимых мероприятий;

-активизировать работу с детьми, подростками и молодежью по нравственному, патриотическому и духовному воспитанию;

- повысить трудовую дисциплину;

- внедрять инновационные формы работы;

- развивать платные услуги, как один из способов укрепления материальной базы учреждений и повышения заработной платы работников.

1. На основании анализа анкет посетителей Музея делаем выводы: коэффициент удовлетворенности по всем группам факторов, влияющим на качество и доступность услуг Музея от 94,6 до 97,3 процентов. Что соответствует отличной оценке по интерпретации значений коэффициента удовлетворенности. В анкетировании приняли участие 111 респондентов.

2. В МУК «МЦБС» Тоншаевского района входят 2 центральные, 2 детские и 10 сельских библиотек. В анкетировании приняли участие 152 респондента. На основании анализа анкет пользователей МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального района делаем выводы:

* территориальное расположение библиотеки обеспечивает ее доступность для пользователей;
* в библиотеках приняты меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, соблюдению санитарно-гигиенических норм, защиты ресурсов;
* формирование фонда осуществляется в соответствии с потребностями населения;
* для пользователей обеспечен открытый доступ к документам при условии их сохранности;
* регулярно информируется население целях и задачах библиотеки, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.

Применение критериев качества способствует совершенствованию процесса управления библиотекой, оптимизации технологических процессов обслуживания, минимизации издержек.Коэффициент удовлетворенности по всем группам факторов, влияющим на качество и доступность библиотечных услуг соответствует высокой оценке по интерпритации значений коэффициента удовлетворенности.

**3. На основании анализа анкет посетителей районного Дома культуры делаем выводы:**

Население в основном посещает учреждение. В анкетировании приняли участие 51 респондент. Мероприятия, организованные МБУК «МРДК»: концертные программы , праздники, проводимые на улице, фестивали, конкурсы и смотры, дискотеки и вечера отдыха, КВН, соответсвуют высокой оценке степени удовлетворенности. Из факторов, влияющих на качество работы МБУК «МРДК» отмечено: недостаток информации о проводимых мероприятиях, удаленность места проведения мероприятия от дома, отсутствие возможности выразить свое мнение о качестве мероприятия.

По организации работы кружков и клубных объединений также дана высокая оценка уровня удовлетворенности. Высказано пожелание организовать клубные объединения для пожилых людей. Демонстрация кинофильмов в МБУК «МРДК» оценена на средний уровень удовлетворенности.

В основном коэффициент удовлетворенности по всем группам факторов, влияющих на качество и доступность услуг МБУК «МРДК» соответствуют высокой оценке работы Дома культуры.

 **4. На основании анализа анкет посетителей Дома культуры «Юбилейный» делаем выводы:**

Население поселка Пижма посещает Дом культуры. В анкетировании приняли участие 70 респондентов. Мероприятия, организованные МУК «МДК «Юбилейный»: концертные программы , праздники, проводимые на улице, фестивали, конкурсы и смотры, дискотеки и вечера отдыха, КВН, соответсвуют высокой оценке степени удовлетворенности. Из факторов, влияющих на качество работы МУК «МДК «Юбилейный» отмечено: Недостаток информации о мероприятии**;** удаленность места проведения мероприятия от дома**.**

По организации работы кружков и клубных объединений также дана высокая оценка уровня удовлетворенности. На качество работы клубных объединений МУК «МДК «Юбилейный» влияет: значительные затраты на дорогу к ДК. Демонстрация кинофильмов в МУК «МДК «Юбилейный» оценена на средний уровень удовлетворенности.

В целом работа МУК «МДК «Юбилейный» по оценке степени удовлетворенности признана высокой.

1. **На основании анализа анкет посетителей МБУК «МЦКС» делаем выводы:**

Население в основном посещает учреждения. В анкетировании приняли участие 126 респондентов. Мероприятия, организованные МБУК «МЦКС»: концертные программы, праздники, проводимые на улице, фестивали, конкурсы и смотры, дискотеки и вечера отдыха, клубы по интересам соответствуют высокой оценке степени удовлетворенности. Из факторов, влияющих на качество работы МБУК «МЦКС» отмечено: недостаток информации о проводимых мероприятиях, некомфортные условия занятий.

По организации работы кружков и клубных объединений также дана высокая оценка уровня удовлетворенности. Демонстрация кинофильмов в МБУК «МЦКС» оценена на средний уровень удовлетворенности.

1. **На основании анализа анкет посетителей МБУ ДО ТДМШ делаем выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Тоншаевская детская музыкальная школа Тоншаевского муниципального района Нижегородской области по оценке респондентов можно охарактеризовать как выше среднего. В анкетировании приняли участие 54 респондента. Значение показателей, сформированное на основании мнений получателей услуг.

1. Независимая оценка была дана Общественным Советом, созданным при отделе культуры администрации Тоншаевского муниципального района. Перечень учреждений культуры для проведения независимой оценки качества работы на основе изучения результатов общественного мнения:
* Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий районный Дом культуры»
* Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий краеведческий музей»
* Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»
* Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система»;
* Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий Дом культуры «Юбилейный»;
* Муниципальное бюджетное учреждение дошкольного образования «Тоншаевская детская музыкальная школа».

**Выводы**: по итогам проведения сплошного наблюдения, контрольных мероприятий, статистических отчетов, опроса населения по проверке качества фактически предоставляемых бюджетных услуг было выявлено, что бюджетные услуги в целом соответствуют стандартам качества. Всего в анкетировании 2017года приняли участие **564** респондента.

 Приложения:

Анализ анкетирования качества предоставляемых бюджетных услуг населению (приложения 1,2,3,4,5,6)

Независимая оценка Общественного Совета (приложение 7)

**Приложение 1**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых библиотеками МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки | Отлично, все устраивает | 78 |
| В целом хорошо | 62 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 9 |
| Плохо, много недостатков | 3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | Отлично, все устраивает | 93 |
| В целом хорошо | 50 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 9 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 77 |
| В целом хорошо | 58 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 14 |
| Плохо, много недостатков | 2 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 1 |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство пользования электронными сервисами библиотеки (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 66 |
| В целом хорошо | 61 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 16 |
| Плохо, много недостатков | 3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 6 |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы библиотеки | Отлично, очень удобно | 83 |
| В целом хорошо | 62 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 7 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Совершенно неудобно |  |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в библиотеке | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т. ч. с использованием кресла-коляски | 14 |
| 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.) | 24 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 7 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 121 |
| 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) | 7 |

Результаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы библиотеки | Отлично, все устраивает | 98 |
| В целом хорошо | 47 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 6 |
| Плохо, много нарушений |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 1 |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой | Отлично, все устраивает | 80 |
| В целом хорошо | 62 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 9 |
| Плохо, много нарушений | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются |  |

Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) библиотеки | Отлично, все устраивает | 129 |
| В целом хорошо | 19 |
| Удовлетворительно | 4 |
| Плохо |  |
| Неудовлетворительно |  |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентность сотрудника (сотрудников) библиотеки | Отлично, все устраивает | 105 |
| В целом хорошо | 43 |
| Удовлетворительно |  |
| Плохо | 4 |
| Неудовлетворительно |  |

Результаты опроса по одиннадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотекой в целом | Отлично, все устраивает | 86 |
| В целом хорошо | 55 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 10 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по двенадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки | Отлично, все устраивает | 56 |
| В целом хорошо | 68 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 21 |
| Плохо, много недостатков | 4 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 3 |

Результаты опроса по тринадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте Межпоселенческой централизованной библиотечной системы в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 66 |
| В целом хорошо | 76 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 7 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 2 |

Результаты опроса по четырнадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки | Отлично, все устраивает | 73 |
| В целом хорошо | 73 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 6 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеками МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели  | Средняя оценка по вопросу |
|  | Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки | 8.5 |
|  | Комфортность условий пребывания в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | 8.9 |
|  | Дополнительные услуги и доступность их получения | 8.4 |
|  | Удобство пользования электронными сервисами библиотеки (в том числе с помощью мобильных устройств) | 7.9 |
|  | Удобство графика работы библиотеки | 8.8 |
|  | Доступность услуг для инвалидов в библиотеке | 2.3 |
|  | Соблюдение режима работы библиотеки | 9 |
|  | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой | 8.6 |
|  | Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) библиотеки | 9.6 |
|  | Компетентность сотрудника (сотрудников) библиотеки | 9 |
|  | Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотекой в целом | 8.7 |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки | 7.8 |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте Межпоселенческой централизованной библиотечной системы в сети «интернет» | 8.3 |
|  | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки | 8.6 |

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» по оценке респондентов можно охарактеризовать как выше среднего. Значение показателей, сформированное на основании мнений 152 получателей услуг, равно 114,4 баллам

**На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МУК «МЦБС», в целях совершенствования работы библиотек, общественным Советом даны следующие рекомендации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название мероприятия | Сроки проведения | Ответственный за исполнение |
|  | Продолжить работу по наполняемости сайта МУК «МЦБС» | 1-4 квартал | Зав. ПЦПИ Каргапольцева И.М. |
|  | Установить на сайте МУК «МЦБС» инструмент для возможности отображения информации в версии для слабовидящих пользователей. | 2 квартал | Зав. ПЦПИ Каргапольцева И.М. |
|  | Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников МУК «МЦБС» | 1-4 квартал | Зав. МБО Клешнина Н.Г. |
|  | Осуществлять систематический контроль за повышение показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал | Директор МУК «МЦБС» Крашенинникова Н.П. |
|  | На здании Центральных библиотек повесить рекламную вывеску, которая несет информацию об учреждении культуры, находящемся в данном здании | 3 квартал | Директор МУК «МЦБС» Крашенинникова Н.П. |

**Приложение 2**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность и актуальность информации о деятельности музея | Отлично, все устраивает | 89 |
| В целом хорошо | 22 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в музее (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | Отлично, все устраивает | 89 |
| В целом хорошо | 22 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 89 |
| В целом хорошо | 22 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство пользования электронными сервисами музея (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 81 |
| В целом хорошо | 30 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы музея | Отлично, очень удобно | 94 |
| В целом хорошо | 17 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Совершенно неудобно |  |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы музея | Отлично, все устраивает | 92 |
| В целом хорошо | 19 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения |  |
| Плохо, много нарушений |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |  |

 Результаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг музеем | Отлично, все устраивает | 87 |
| В целом хорошо | 24 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения |  |
| Плохо, много нарушений |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются |  |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) музея | Отлично, все устраивает | 93 |
| В целом хорошо | 18 |
| Удовлетворительно |  |
| Плохо |  |
| Неудовлетворительно |  |

 Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентность сотрудника (сотрудников) музея | Отлично, все устраивает | 94 |
| В целом хорошо | 17 |
| Удовлетворительно |  |
| Плохо |  |
| Неудовлетворительно |  |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг музея в целом | Отлично, все устраивает | 86 |
| В целом хорошо | 25 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по одиннадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением музея | Отлично, все устраивает | 77 |
| В целом хорошо | 34 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по двенадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте МУК ТКМ в сети «интернет» | Отлично, все устраивает | 75 |
| В целом хорошо | 36 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по тринадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов музея | Отлично, все устраивает | 75 |
| В целом хорошо | 36 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки |  |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по четырнадцатому показателю:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в музее | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т. ч. с использованием кресла-коляски | *1. Да**2. Нет* | 3873 | 3466 |
| 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* | 2289 | 19,881,2 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | *1. Да**2. Нет* | 6942 | 62,237,8 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | *1. Да**2. Нет* | 6249 | 55,844,2 |
| 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* | 2784 | 24,375,7 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

**Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **Средняя оценка по вопросу (баллы и%)** |
|   | Доступность и актуальность информации о деятельности музея | 4,86 | 97,3 |
| 2 | Комфортность условий пребывания в музее (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | 4,85 | 97,1 |
| 3 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 4,83 | 96,6 |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами библиотеки (в том числе с помощью мобильных устройств) | 4,81 | 96,2 |
| 5 | Удобство графика работы музея | 4,83 | 96,6 |
| 6 | Соблюдение режима работы музея | 4,82 | 96,4 |
| 7 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг музея | 4,78 | 95,7 |
| 8 | Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) музея | 4,82 | 96,4 |
| 9 | Компетентность сотрудника (сотрудников) музея | 4,8 | 96 |
| 10 | Удовлетворенность качеством оказания услуг музея в целом | 4,82 | 96,4 |
| 11 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением музея | 4,68 | 94,6 |
| 12 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности музея, размещенной на официальном сайте в сети «интернет» МУК ТКМ - Tonshaevo-museum.ru.  | 4,75 | 94,5 |
| 13 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов музея | 4,78 | 95,5 |
| 14 | Доступность услуг для инвалидов в музее | 218 | 39.3% |

**Выводы:**

На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки, качества предоставляемых услуг МУК ТКМ выявлено. Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области по оценке респондентов можно охарактеризовать как очень хорошее. Значение показателей, сформированное на основании мнений 111 получателей услуг равно 92%. В тоже время мы видим что по доступности услуг для инвалидов наблюдается низкая удовлетворённость музейными услугами лишь 39,3%. Это связано с новыми правовыми актами по доступности к услугам маломобильных граждан в Российской Федерации. В целях исправления данной ситуации приняты и совершенствования работы музея в целом принят план мероприятий.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Название мероприятия** | **Сроки проведения** | **Ответственный за исполнение** |
| 1 | Продолжить работу по наполняемости сайта МУК МУК ТКМ | 1-4 квартал | организатор МУК ТКМ |
| 2 | Усовершенствовать сайт МУК ТКМ, с возможностью его просмотра для слабовидящих пользователей. | 1-4 квартал | научный сотрудник МУК ТКМ |
| 3 | Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников МУК ТКМ | 1-4 квартал | хранитель фондов МУК ТКМ |
| 4 | Осуществлять систематический контроль за повышение показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал | директор МУК ТКМ |
| 5 | На здании музея оформить рекламную вывеску, которая несет информацию об учреждении культуры, находящемся в данном здании | 3 квартал | директор МУК ТКМ |

**Приложение 3**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Тоншаевская детская музыкальная школа Тоншаевского муниципального района Нижегородской области**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Открытость и доступность информации об организации | Отлично, все устраивает | 35 |
| В целом хорошо | 18 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 1 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в музыкальной школе | Отлично, все устраивает | 43 |
| Скорее да, чем нет | 10 |
| Не комфортно | 1 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Какие дополнительные услуги хотели бы получать | Все устраивает, никакие | 45 |
| Предмет гитара | 6 |
| Предмет балалайка | 1 |
| Предмет скрипка | 1 |
| Предмет саксофон | 1 |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы музыкальной школы | Удовлетворены графиком | 51 |
| Не удовлетворены графиком |  |
| Затруднения в ответах | 3 |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в музыкальной школе | Необходимые условия обеспечены | 34 |
| Условия частично соответствуют требованиям | 1 |
| Условия не обеспечены |  |
| Затруднения в ответах | 19 |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы музыкальной школы | Отлично, все устраивает | 35 |
| В целом хорошо | 16 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 1 |
| Плохо, много нарушений |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается |  |

Результаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков обучения в музыкальной школе | Отлично, все устраивает | 44 |
| В целом хорошо | 10 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения |  |
| Плохо, много нарушений |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются |  |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость педагогических работников ДМШ | Доброжелательны | 52 |
| Не доброжелательны |  |
| Затруднения в ответах | 2 |

Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Компетентность педагогических работников и других специалистов ДМШ | Полностью удовлетворен(а) | 45 |
| Частично не удовлетворен(а) | 8 |
| Не удовлетворен(а) |  |
| Затруднения в ответах | 1 |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением музыкальной школы | Полностью удовлетворен(а) | 38 |
| Частично не удовлетворен(а) | 8 |
| Не удовлетворен(а) |  |
| Затруднения в ответах | 8 |

Результаты опроса по одиннадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности музыкальной школы, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | Отлично, все устраивает | 31 |
| В целом хорошо | 20 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 1 |
| Плохо, много недостатков |  |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает |  |
| Не смотрели | 1 |

Результаты опроса по двенадцатому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Посоветуете ли обратиться в ТДМШ за получением услуг | Да | 42 |
| Вероятнее всего, да | 12 |
| Пожалуй, нет |  |
| Точно нет |  |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУ ДО ТДМШ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели  | Средняя оценка по вопросу |
|  | Открытость и доступность информации об организации | 8.9 |
|  | Комфортность условий пребывания в музыкальной школе | 9.1 |
|  | Какие дополнительные услуги хотели бы получать | 9 |
|  | Удобство графика работы музыкальной школы | 7.9 |
|  | Доступность услуг для инвалидов в музыкальной школе | 7.7 |
|  | Соблюдение режима работы музыкальной школы | 8.9 |
|  | Соблюдение установленных (заявленных) сроков обучения в музыкальной школе | 9.1 |
|  | Доброжелательность и вежливость педагогических работников ДМШ | 9.6 |
|  | Компетентность педагогических работников и других специалистов ДМШ | 8.9 |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением музыкальной школы | 8 |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности музыкальной школы, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» | 8.7 |
|  | Посоветуете ли обратиться в ТДМШ за получением услуг | 9.5 |

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования Тоншаевская детская музыкальная школа Тоншаевского муниципального района Нижегородской области по оценке респондентов можно охарактеризовать как выше среднего. Значение показателей, сформированное на основании мнений 54 получателей услуг, равно 105,3 баллам

**На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУ ДО ТДМШ, в целях совершенствования работы школы, общественным Советом даны следующие рекомендации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название мероприятия | Сроки проведения | Ответственный за исполнение |
| 1 | Оформить информационный стенд, содержащий краткое описание образовательных услуг, предоставляемых МБУ ДО ТДМШ | 2 квартал 2018 года | Директор МБУ ДО ТДМШ Кузнецова Н.В.Преподаватель Перевалова Л.Р. |
| 2 | Провести работу с преподавателем хоровых дисциплин по выявлению причин отсутствия взаимопонимания с обучающимися ТДМШ. Найти подход к каждому ученику | 3-4 квартал 2017 года | Директор МБУ ДО ТДМШ Кузнецова Н.В. |
| 3 | Поиск педагогических кадров для расширения классов инструментального исполнительства (гитара)  | 2 квартал 2018 года | Директор МБУ ДО ТДМШ Кузнецова Н.В. |
| 4 | Осуществлять систематический контроль за повышение показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал 2018 года | Директор МБУ ДО ТДМШ Кузнецова Н.В. |

**Приложение 4**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры « Межпоселенческий районный Дом культуры» МБУК «МРДК»**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность и актуальность информации о деятельности учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 20 |
| В целом хорошо | 29 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 1 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в учреждении культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | Отлично, все устраивает | 17 |
| В целом хорошо | 27 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 4 |
| Плохо, много недостатков | 3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги и доступность их получения в учреждении культуры | Отлично, все устраивает | 15 |
| В целом хорошо | 30 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 4 |
| Плохо, много недостатков | 2 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 11 |
| В целом хорошо | 27 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 7 |
| Плохо, много недостатков | 3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы учреждений культуры | Отлично, очень удобно | 22 |
| В целом хорошо | 26 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Совершенно неудобно | 0 |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в учреждении культуры | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т. ч. с использованием кресла-коляски | 28 |
| 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.) | 18 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 14 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 31 |
| 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) | 15 |

60

Результаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы учреждения культуры | Отлично, все устраивает | 18 |
| В целом хорошо | 31 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 1 |
| Плохо, много нарушений | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | Отлично, все устраивает | 21 |
| В целом хорошо | 28 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 1 |
| Плохо, много нарушений | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |

Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 24 |
| В целом хорошо | 24 |
| Удовлетворительно | 3 |
| Плохо | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждений культуры в целом | Отлично, все устраивает | 18 |
| В целом хорошо | 31 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по одиннадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 19 |
| В целом хорошо | 28 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 1 |

Результаты опроса по двенадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на официальном сайте Отдела культуры «интернет» | Отлично, все устраивает | 14 |
| В целом хорошо | 31 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 |
| Плохо, много недостатков | 1 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «МРДК»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели  | Средняя оценка по вопросу |
| 1 | Доступность и актуальность информации о деятельности Дома культуры | 8,3 |
| 2 | Комфортность условий пребывания в Доме культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | 7,8 |
| 3 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 7,8 |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | 7,0 |
| 5 | Удобство графика работы Дома культуры | 8,4 |
| 6 | Доступность услуг для инвалидов в Доме культуры | 4,2 |
| 7 | Соблюдение режима работы Дома культуры | 8,2 |
| 8 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | 8,4 |
| 9 | Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) Дома культуры | 8,5 |
| 10 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 8,3 |
| 11 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Дома культуры | 8,1 |
| 12 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Дома культуры , размещенной на официальном сайте Отдела культуры в сети «интернет» | 7,8 |

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Межпоселенческий районный Дом культуры» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области (МБУК «МРДК»)» по оценке респондентов можно охарактеризовать как среднее. Значение показателей, сформированное на основании мнений 51 получателей услуг, равно 92,8 баллам.

**На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «МЦКС», в целях совершенствования работы , общественным Советом даны следующие рекомендации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название мероприятия | Сроки проведения | Ответственный за исполнение |
| 1 | Продолжить работу по удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями культуры  | 2019 г. | Директор Тимонова Г.Г. |
| 2 | Обеспечение возможности услуг для инвалидов | 2019-2020 гг | Директор Тимонова Г.Г. |
| 3 | Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников  | 1-4 квартал | Директор Тимонова Г.Г. |
| 4 | Осуществлять систематический контроль за повышением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал | Директор Тимонова Г.Г. |
| 5 | Улучшить материально – техническую базу учреждений культуры | 2019-2020 гг. | Директор Тимонова Г.Г. |

Председатель общественного Совета

**Приложение 5**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых**

**МУК МДК «Юбилейный»**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность и актуальность информации о деятельности Дома культуры | Отлично, все устраивает | 57 |
| В целом хорошо | 13 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в Доме культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | Отлично, все устраивает | 60 |
| В целом хорошо | 10 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги и доступность их получения | Отлично, все устраивает | 55 |
| В целом хорошо | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 0 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 34 |
| В целом хорошо | 23 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 13 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы Дома культуры | Отлично, очень удобно | 61 |
| В целом хорошо | 7 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 2 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Совершенно неудобно | 0 |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в Доме культуры | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т. ч. с использованием кресла-коляски | 0 |
| 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.) | 0 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 0 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 0 |
| 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) | 0 |

Результаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы Дома культуры | Отлично, все устраивает | 60 |
| В целом хорошо | 10 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 0 |
| Плохо, много нарушений | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | Отлично, все устраивает | 52 |
| В целом хорошо | 18 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 0 |
| Плохо, много нарушений | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |

Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) Дома культуры | Отлично, все устраивает | 64 |
| В целом хорошо | 6 |
| Удовлетворительно | 0 |
| Плохо | 0 |
| Неудовлетворительно | 0 |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг Дома культуры в целом | Отлично, все устраивает | 61 |
| В целом хорошо | 8 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 1 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по одиннадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Дома культуры | Отлично, все устраивает | 3 |
| В целом хорошо | 13 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 49 |
| Плохо, много недостатков | 5 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по двенадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Дома культуры, размещенной на официальном сайте Отдела культуры «интернет» | Отлично, все устраивает | 41 |
| В целом хорошо | 19 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 10 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг МУК МДК «Юбилейный»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели  | Средняя оценка по вопросу |
| 1 | Доступность и актуальность информации о деятельности Дома культуры | 9,5 |
| 2 | Комфортность условий пребывания в Доме культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | 9,6 |
| 3 | Дополнительные услуги и доступность их получения | 9,5 |
| 4 | Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | 8,2 |
| 5 | Удобство графика работы Дома культуры | 9,6 |
| 6 | Доступность услуг для инвалидов в Доме культуры | 10.0 |
| 7 | Соблюдение режима работы Дома культуры | 9,6 |
| 8 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | 9,4 |
| 9 | Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) Дома культуры | 9,8 |
| 10 | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 9,6 |
| 11 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Дома культуры | 5,5 |
| 12 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Дома культуры , размещенной на официальном сайте Отдела культуры в сети «интернет» | 8,6 |

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий Дом культуры «Юбилейный» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области (МУК МДК «Юбилейный»)» по оценке респондентов можно охарактеризовать как выше среднего. Значение показателей, сформированное на основании мнений 70 получателей услуг, равно 108,9 баллам

**На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МУК МДК «Юбилейный», в целях совершенствования работы , общественным советом даны следующие рекомендации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название мероприятия | Сроки проведения | Ответственный за исполнение |
|  | Продолжить работу по наполняемости сайта  | 1-4 квартал | Руководитель детской театральной студии Кислицына В.А. |
|  | Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников  | 1-4 квартал | Директор Безденежных Т.Н. |
|  | Осуществлять систематический контроль за повышением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал | Директор Безденежных Т.Н. |
|  | Улучшить материально – техническую базу Дома культуры | 1 -4 квартал | Директор Безденежных Т.Н. |

**Приложение 6**

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых**

**Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» МБУК «МЦКС»**

Результаты опроса по первому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность и актуальность информации о деятельности учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 35 |
| В целом хорошо | 64 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 27 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по второму показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Комфортность условий пребывания в учреждении культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | Отлично, все устраивает | 28 |
| В целом хорошо | 76 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 18 |
| Плохо, много недостатков | 4 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по третьему показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дополнительные услуги и доступность их получения в учреждении культуры | Отлично, все устраивает | 22 |
| В целом хорошо | 77 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 25 |
| Плохо, много недостатков | 2 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по четвертому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | Отлично, все устраивает | 24 |
| В целом хорошо | 51 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 23 |
| Плохо, много недостатков | 14 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 14 |

Результаты опроса по пятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удобство графика работы учреждений культуры | Отлично, очень удобно | 42 |
| В целом хорошо | 67 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 17 |
| Плохо, много недостатков | 0 |
| Совершенно неудобно | 0 |

Результаты опроса по шестому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доступность услуг для инвалидов в учреждении культуры | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в т. ч. с использованием кресла-коляски | 37 |
| 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.) | 29 |
| Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 66 |
| Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 101 |
| 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) | 45 |

60

Рзультаты опроса по седьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение режима работы учреждения культуры | Отлично, все устраивает | 73 |
| В целом хорошо | 44 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 9 |
| Плохо, много нарушений | 0 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается | 0 |

Результаты опроса по восьмому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | Отлично, все устраивает | 41 |
| В целом хорошо | 56 |
| Удовлетворительно, незначительные нарушения | 20 |
| Плохо, много нарушений | 9 |
| Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются | 0 |

Результаты опроса по девятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 52 |
| В целом хорошо | 67 |
| Удовлетворительно | 5 |
| Плохо | 2 |
| Неудовлетворительно | 0 |

Результаты опроса по десятому показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждений культуры в целом | Отлично, все устраивает | 35 |
| В целом хорошо | 71 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 17 |
| Плохо, много недостатков | 3 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по одиннадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждений культуры | Отлично, все устраивает | 20 |
| В целом хорошо | 58 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 31 |
| Плохо, много недостатков | 17 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

Результаты опроса по двенадцатый показателю:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждений культуры, размещенной на официальном сайте Отдела культуры «интернет» | Отлично, все устраивает | 42 |
| В целом хорошо | 15 |
| Удовлетворительно, незначительные недостатки | 22 |
| Плохо, много недостатков | 47 |
| Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «МЦКС»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели  | Средняя оценка по вопросу |
|  | Доступность и актуальность информации о деятельности Дома культуры | 7,6 |
|  | Комфортность условий пребывания в Доме культуры (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения) | 7,5 |
|  | Дополнительные услуги и доступность их получения | 7,4 |
|  | Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств) | 6,1 |
|  | Удобство графика работы Дома культуры | 8,0 |
|  | Доступность услуг для инвалидов в Доме культуры | 4,4 |
|  | Соблюдение режима работы Дома культуры | 8,8 |
|  | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг  | 9,9 |
|  | Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) Дома культуры | 8,4 |
|  | Удовлетворенность качеством оказания услуг в целом | 7,7 |
|  | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением Дома культуры | 6,6 |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности Дома культуры , размещенной на официальном сайте Отдела культуры в сети «интернет» | 6,0 |

**Выводы:**

Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Межпоселенческая централизованная клубная система» Тоншаевского муниципального района Нижегородской области (МБУК «МЦКС»)» по оценке респондентов можно охарактеризовать как среднее. Значение показателей, сформированное на основании мнений 126 получателей услуг, равно 88,4 балла.

**На основании результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «МЦКС», в целях совершенствования работы , общественным советом даны следующие рекомендации:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название мероприятия | Сроки проведения | Ответственный за исполнение |
|  | Продолжить работу по удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениями культуры  | 2019 г. | Директор Гущина Л.П. |
|  | Обеспечение возможности услуг для инвалидов | 2019-2020 гг | Директор Гущина Л.П. |
|  | Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников  | 1-4 квартал | Директор Гущина Л.П. |
|  | Осуществлять систематический контроль за повышением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг, комфортности условий, созданных для граждан при оказании постоянных услуг | 1-4 квартал | Директор Гущина Л.П. |
|  | Улучшить материально – техническую базу учреждений культуры | 2019-2020 гг. | Директор Гущина Л.П. |

**Приложение 7**

**Независимая оценка Общественного Совета**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип учреждений | № п/п | Показатели | 5-ти бальная система |
| Учреждения культурно-досугового типа | 1 | Наличие информации о работе учреждения (сайт, информационные стенды) | 5 |
| 2 | Благоустройство здания, помещений, территории | 5 |
| 3 | Доступность предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 4,8 |
| 4 | Культура обслуживания посетителей. Доброжелательность и вежливость работников учреждения | 4,8 |
| 5 | Удовлетворенность режимом работы | 4,8 |
| 6 | Разнообразие ценовой политики (наличие льгот) | 4,3 |
| 7 | Наличие разнообразных клубных формирований (кружки, клубы по интересам, любительские объединения) | 5 |
| 8 | Разнообразие мероприятий (с позиции охвата разных возрастов, форм культурно-массовой работы) | 4,5 |
| музеи | 1 | Наличие информации о работе учреждения (сайт, информационные стенды) | 4,5 |
| 2 | Благоустройство здания, помещений, территории | 5 |
| 3 | Доступность предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 4,3 |
| 4 | культура обслуживания посетителей. Доброжелательность и вежливость работников учреждения | 5 |
| 5 | Удовлетворенность режимом работы | 5 |
| 6 | Разнообразие ценовой политики (наличие абонементов, льгот, акций) | 4,8 |
| 7 | Актуальность и профессиональный уровень экскурсий, лекций, образовательных программ и иных массовых мероприятий; использование в работе новых технологий | 5 |
| Библиотеки | 1 | Наличие информации о работе учреждения (сайт, информационные стенды) | 4,8 |
| 2 | Благоустройство здания, помещений, территории | 5 |
| 3 | Доступность предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 4,3 |
| 4 | Культура обслуживания посетителей. Доброжелательность и вежливость работников учреждения | 5 |
| 5 | Удовлетворенность режимом работы | 5 |
| 6 | Актуальность и разнообразие проводимых мероприятий, применение инновационных технологий | 4,8 |
| 7 | Обновляемость библиотечного фонда, число периодических изданий | 4,5 |
| 8 | Выдача справок, информации ЦПИ | 5 |

**Информация по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры Тоншаевского муниципального района**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование Нижегородской области | Общее количество учреждений культуры на территории муниципального образования  | Из них количество учреждений, | Доля учреждений (от общего количества, в % |
| имеющих официальный сайт в сети интернет, единиц | охваченных независимой оценкой качества в 2018 году | имеющих официальный сайт в сети интернет (%) | охваченных независимой оценкой качества в 2018 году (%) |
| Тоншаевский муниципальный район | 6 | 4 | 6 | 66,7 | 100 |