

**СПРАВКА**  
**по итогам опроса удовлетворенности населения**  
**Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления**  
**муниципальной услуги в учреждениях культуры в 2022 году**

В соответствии с постановлением администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области от 7 июня 2022 года № 609 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области», на основании приказа отдела культуры от 28.10.2022г. № 109/1-од «О проведении опроса удовлетворенности населения Тоншаевского муниципального округа качеством предоставления услуги учреждениями культуры» в части изучения удовлетворенности населения качеством предоставления муниципальных услуг МУК «МЦБС» и МУК ТКМ проведен опрос населения Тоншаевского муниципального округа в период с 10 ноября по 25 ноября 2022 года.

**Цель исследования:**

Произвести оценку качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры Тоншаевского муниципального округа;

**Задачи исследования:**

Выявить мнение населения о качестве оказания муниципальных услуг учреждениями культуры;  
Выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на работу учреждений культуры;

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

Выработать рекомендации по улучшению качества оказания муниципальных услуг учреждениями культуры.

**Объектами исследования являются:**

1. МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»;
2. МУК «Межпоселенческий краеведческий музей»;

**Предмет исследования:**

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

Данные исследования разместить на официальном сайте Отдела культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

В соответствии с Методическими рекомендациями по развитию сети организаций культуры и обеспечению населения услугами организаций культуры, утвержденными приказом министерства культуры Нижегородской области от 30.08.2017г. № 133, обеспечение населения учреждениями культуры составляет:

- музеями - 100 %;
- библиотеками - 100%.

Проводится большая работа по оснащению учреждений культуры современной аппаратурой, что положительно влияет на качество оказываемых муниципальных услуг.

Кадровое обеспечение отрасли «Культура» Тоншаевского муниципального округа:

Категория работников	Всего	Участников социальных программ		% специалистов	Число обучающихся	
		Молодые специалисты	Улучшение жилищных условий		очно	заочно
Музейные работники	6	1 (2010-2020г)	0	85%	0	0
Работники библиотек	35	2 (2010-2021г)	0	94,4%	0	1

Следует отметить хороший 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 - <http://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.

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 муниципального округа входят : центральная библиотека, центральная детская библиотека, Пижемская детская библиотека, 2 поселковые библиотеки и 10 сельских библиотек.. В анкетировании 2022 года приняли участие 152 респондента. На основании анализа анкет пользователей МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального округа 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 интерпретации значений коэффициента удовлетворенности.

В реализации программы «Доступная среда» сотрудники библиотек МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального округа традиционно уделяют большое внимание обслуживанию людей с ограниченными возможностями здоровья. 15 библиотек в 2022 году обслуживают –

1819, из них детей инвалидов – 59. В библиотеках ведутся картотеки лиц с ограниченными возможностями. Для работы с этой категорией это очень удобно.

Оснащены пандусами: Центральная библиотека, Центральная детская библиотека (находятся в одном здании); Пижемская поселковая библиотека – филиал № 1 МУК «МЦБС», Пижемская детская библиотека – филиал № 2 МУК «МЦБС» (находятся в здании поселковой администрации), 2 сельские библиотеки. Всего оснащено пандусами – 6 библиотек. Центральная районная, Центральная детская, Пижемская поселковая, Пижемская детская библиотеки имеет кнопки вызова.

Ежегодное расширение фонда документов специальных форматов-издания для слепых и слабовидящих (издания, изготавливаемые рельефно-точечным шрифтом по системе Брайля). Всего в фондах документов - 48. В 2022 году приобретено 22 экземпляра книг на сумму 15684,24 (Пятнадцать тысяч шестьсот восемьдесят четыре рубля 24 копейки).

Ежегодное обучение и прохождение инструктажа сотрудников по соответствующей программе повышения квалификации МУК «МЦБС», оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья. При проведении инструктажей обращаем особое внимание персонала библиотек на пути безопасной эвакуации маломобильных граждан в случае чрезвычайных ситуаций. В 2022 году 34 сотрудника повысили квалификацию в Центральной библиотеке.

**Выводы:** по итогам проведения сплошного наблюдения, контрольных мероприятий, статистических отчетов, опроса населения по проверке качества фактически предоставляемых муниципальных услуг было выявлено, что муниципальные услуги в целом соответствуют стандартам качества. Всего в анкетировании 2022 года приняли участие **263** респондента.

Приложения:

Анализ анкетирования качества предоставляемых бюджетных услуг населению (приложения 1,2,3,4,5,6,7)

Независимая оценка Общественного Совета (приложение 8).

**Приложение 1**

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарта качества в %  
**Организация библиотечного, информационного и справочного – библиографического обслуживания**  
 МУК «МЦБС» Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

	Обеспечение бесплатного доступа к документам в разных форматах (книги, периодика, аудио-, видеодокументы, электронные документы, СЭ-КОМ, базы данных ,в том числе базы данных сети Интернет, озвученные книги и др. (далее библиотечный фонд)	Предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов пользователя при нахождении их в помещении библиотеки или при запросе по телефону или через Интернет.	На оказание справочной и консультативной помощи пользователям библиотеки в поиске в выборе источника информации отводится не более 20 минут на одну услугу	На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не более 15 минут.	Предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда по абоненту производится на срок 15 дней, в читальной зале – в течение рабочего дня	Число зарегистрированных пользователей – 16,4 тыс. чел.	Количество посещений – 208,4 тыс. посещений	Активность пользователей (количество посещений на число зарегистрированных пользователей) – коэффициент 9)	итого
МУК МЦБС	10	10	5	5	5	25	25	15	100

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарта качества в %

**Хранение, формирование и обработка библиотечных фондов МУК «МЦБС»**

Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

	Услуга предоставляется в формах комплектования фонда, его обработки согласно библиографическим стандартам, формирование каталогов в бумажном и электронном форматах, обеспечения сохранности и доступности фонда	Удовлетворение информационных потребностей пользователей	Библиотечный фонд 231,7 тыс. экз.	Доля книг последних пяти лет издания в составе библиотечного фонда – 7%	Выдано документов библиотечного фонда 406,1 тыс. экз.	итого
МУК «МЦБС»	25	20	15	10,8	25	95,8

### Приложение 3

#### Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества

##### *Хранение, выявление, собирание и изучение музейных предметов и музейных коллекций*

	Обеспечение доступа населения к предметам материальной и духовной культуры (музейным коллекциям, музейным ценностям, музейным предметам, находящимся в музейных фондах)	Число предметов фондов музея, в т.ч. основного и научно-вспомогательного фондов, всего 12075 ед., из них основной-6702 ед., вспомогательный-5373 ед.	Итого
Музей	75	25 (12075 предметов на 01.01.2023, в.т.ч. основной фонд – 6702, научно-вспомогательный – 5343ед.)	100

Приложение 4

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества

*Публикация музейных предметов и музейных коллекций и осуществление просветительной и образовательной деятельности*

	Музейные услуги предоставляются в формах организации выставок, индивидуальных и экскурсионных посещений, лекций, массовых мероприятий	Предоставление музейных услуг производится в течение 4 рабочих дней с 8 до 17 часов, одного рабочего дня с 8 до 19 часов в выходной день с 10 до 16 часов	Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 15 человек.	Время информационно-справочного обслуживания не должно превышать 2 часа на один запрос	Число выставок - 28 ед.	Число посещений музеев, всего - 8920 чел., в т.ч. лицами, не достигшими 18 лет -2100 чел.	Среднее количество посещений - 29 чел.	Число экскурсий - 150 ед. в год	Число бесед - 50 ед. в год	Число массовых мероприятий -30 ед	И т о г о
Музей	35	5	5	5	5	15	5	10	5	10	100

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества

*Публикация музейных предметов и музейных коллекций и осуществление просветительной и образовательной деятельности*

	Музейные услуги предоставляются в формах организации выставок, индивидуальных и экскурсионных посещений, лекций, массовых мероприятий	Предоставление музейных услуг производится в течение 4 рабочих дней с 8 до 17 часов, одного рабочего дня с 8 до 19 часов в выходной день с 10 до 16 часов	Продолжительность экскурсионного обслуживания составляет 45 минут, количество экскурсантов в группе должно составлять не менее 15 человек.	Время информации справочно-обслуживания не должно превышать 2 часа на один запрос	Число выставок - 28 ед.	Число посещений музейных музеев, всего - 8920 чел., в т.ч. лицами, не достигшими 18 лет -2100 чел.	Среднее количество посещений - 29 чел.	Число экскурсий - 150 ед. в год	Число бесед - 50 ед. в год	Число массовых мероприятий -30 ед.	И т о г о
Музей	35	5	5	5	5	15	5	10	5	10	100



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

№ п/п	Показатели	Средняя оценка по вопросу
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности библиотеки	8.5
2.	Комфортность условий пребывания в библиотеке (чистота помещений, гардероб, места для сидения, дизайн и интерьер помещения)	8.9
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8.4
4.	Удобство пользования электронными сервисами библиотеки (в том числе с помощью мобильных устройств)	7.9
5.	Удобство графика работы библиотеки	8.8
6.	Доступность услуг для инвалидов в библиотеке	2.3
7.	Соблюдение режима работы библиотеки	9
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой	8.6
9.	Доброжелательность и вежливость сотрудника (сотрудников) библиотеки	9.6
10.	Компетентность сотрудника (сотрудников) библиотеки	9
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг библиотекой в целом	8.7
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением библиотеки	7.8
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности библиотеки, размещенной на официальном сайте Межпоселенческой централизованной библиотечной системы в сети «интернет»	8.3
14.	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 муниципальных услуг МУК «МЦБС», в целях совершенствования работы библиотек, общественным Советом даны следующие рекомендации:

№ п/п	Название мероприятия	Сроки проведения	Ответственный за исполнение
1.	Продолжить работу по наполняемости сайта МУК «МЦБС»	1-4 квартал	Зав. ПЦПИ Каргапольцева И.М.
2.	Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников МУК «МЦБС»	1-4 квартал	Зав. МБО Клешнина Н.Г.
3.	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 МУК «МЦБС» Крашенинникова Н.П.

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности качеством муниципальных услуг, предоставляемых Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа 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	38	34
		2. Нет	73	66
	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	22	19,8
		2. Нет	89	81,2
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	1. Да	69	62,2
		2. Нет	42	37,8
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	1. Да	62	55,8
		2. Нет	49	44,2



	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	27	24,3
		2. Нет	84	75,7

**Результаты независимой оценки качества оказания муниципальных услуг  
Муниципальным учреждением культуры «Межпоселенческий краеведческий музей»  
Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**

№ п/п	Показатели	Средняя оценка по вопросу (баллы и%)	
		Баллы	%
	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 муниципальных услуг МУК ТКМ выявлено. Общий уровень удовлетворенности качеством обслуживания в Муниципальном учреждении культуры «Межпоселенческий краеведческий музей» Тоншаевского муниципального округа 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.

<b>№ п/п</b>	<b>Название мероприятия</b>	<b>Сроки проведения</b>	<b>Ответственный за исполнение</b>
1	Продолжить работу по наполняемости сайта МУК ТКМ	1-4 квартал	организатор МУК ТКМ
2	Организовать цикл мероприятий по повышению квалификации сотрудников МУК ТКМ	1-4 квартал	хранитель фондов МУК ТКМ
3	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 МУК ТКМ

## Независимая оценка Общественного Совета

Тип учреждений	№ п/п	Показатели	5-ти бальная система
Музей	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

Заведующий отдела культуры

И.Л.Кованева