

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ КАЗЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ МО «АГУЛЬСКИЙ РАЙОН» ЗА 2019 Г.**

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, оказывающими социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального образования «Агульский район» проведена в соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»

ПЛАН - ГРАФИК

По сбору информации по качеству условий оказания услуг работы муниципальными учреждениями культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории муниципального образования «Агульский район»

№	Наименование учреждений (Адреса)	Сроки проведения
1	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр традиционной культуры народов России» МО «Агульский район»	05.- 10.09.2019 г.
2	МКУ КДЦ с. Гоа	05.-10.09.2019 г.
3	МКУ КДЦ с.Кураг	05.-10.09.2019 г.
4	МКУ КДЦ с. Худиг	05.-10.09.2019 г.
5	МКУ КДЦ с. Хутхул	05.-10.06.2019 г.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

В опросе, с целью сбора, обобщения и анализа информации, по независимой оценке качества условий оказания услуг учреждениями культуры Агульского района приняли участие 320 жителей районного центра с.Тпиг и 3 сельских поселений района, на территории которых расположены соответствующие КДЦ и ЦТКНР.

Опрос проводился о качестве условий оказания услуг МКУК «Центр традиционной культуры народов России» МО «Агульский район» и 4 МКУ Культурно – досуговых учреждений .

Все критерии оценки качества сгруппированы по 5 группам показателей (В соответствии со ст. 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-

1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказом Минкультуры России от 25 февраля 2015 г. N 288) и с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- 4) удовлетворенность условиями оказания услуг организациями культуры;
- 5) доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организаций культуры потребителями их услуг проводится по единым критериям в соответствии со шкалой от 1 до 5 баллов.

Для расчета показателей использовались следующие методы сбора информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1. Опрос (анкетирование получателей в сфере культуры) респондентов в среднем в количестве 80 человек на каждое учреждение культуры (всего опрошено 320 человек)
2. Содержание информации о деятельности учреждений – официальные сайты учреждений, соц.сети, информационный портал bus.gov.ru, <http://mo-agul.ru/>.

Всего в опросе приняли участие 320 жителей муниципального образования «Агульский район».

1. Результат опроса пользователей услуг МКУК «Центр традиционной культуры народов России» МО «Агульский район» представлен в таблице № 1. Количество всего опрошенных - 86. Количество набранных баллов – 132

Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУК «Центр традиционной культуры народов России» МО «Агульский район» РД

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	26
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 40	30
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	18

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 50	38
	Итого:		132

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг МКУК «Центр традиционной культуры народов России» МО «Агульский район» РД за 2019 год.

Результаты опроса по качеству условий оказания услуг по 1 группе показателей
Открытость и доступность информации об организации культуры.

По 1-ой группе показателей почти все опрошенные оценивают деятельность ЦТКНР высшим баллом. Но не всех пользователей услуг устраивает то, что не могут подключиться через Интернет к сайту.

Результаты опроса по качеству условий оказания услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, не зависимо от того, что имеются проблемы с температурным режимом в зимнее время года, из-за отсутствия отопительной системы в зале ЦТКНР.

Рассмотреть замечания и предложения, поступившие от респондентов в ходе проведения опроса по повышению уровня комфортности условий оказания услуг.

Результаты опроса по качеству условий оказания услуг по 3 группе показателей

Доброжелательность, вежливость работников организации культуры. Опрос показал, по 3 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику и стараются добросовестно обслужить посетителей. Предусмотреть мероприятия по вопросу повышения качества работы персонала с получателями услуг организации.

Результаты опроса по качеству условий оказания услуг по 4 группе показателей

Удовлетворенность условиями оказания услуг. По 4-ой группе показателей почти все респонденты дали положительные ответы. Организуемые досуговые позитивные мероприятия положительно влияют на посетителей.

Результаты опроса по по качеству условий оказания услуг по 5 группе показателей

Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.

По 5-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, отмечают доступность для жителей всех сел, в том числе и для людей с ограниченными возможностями.

По повышению уровня доступности услуг для инвалидов:

- проводить опросы среди данной категории получателей услуг о необходимости дополнительных мер по повышению доступности услуг для инвалидов;
- проводить среди сотрудников учреждения обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории;

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг учреждениями культуры МО «Агульский район» РД за 2019 год .

1. Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Гоа представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 78 человек. Количество набранных баллов – 74

**Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Гоа**

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	10
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 50	24
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	18
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	10
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	20
	Итого:		74

4. Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Кураг представлено в таблице № 3. Количество опрошенных - 75 человек. Количество набранных баллов – 114

**Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Кураг**

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	24
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 50	28
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	16
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	26
	Итого:		114

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр» с. Худиг представлено в таблице № 4. Количество опрошенных - 75 человек. Количество набранных баллов – 110

Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Худиг

Таблица №4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	20
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 50	28
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	16
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	26
	Итого:		110

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр» с.Хутхул» представлено в таблице № 5. Количество опрошенных - 86 человек. Количество набранных баллов – 112

Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУК «Культурно – досуговый центр» с.Хутхул

Таблица №5

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	26
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 50	30
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	16
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	20
	Итого:		112

ВЫВОДЫ общественного Совета :

Общий уровень удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг в учреждениях культуры муниципального образования «Агульский район» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего.

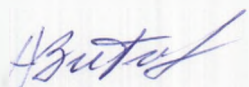
Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве условий оказания услуг;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- отсутствие глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании сбора, обобщения и анализа информации, полученного в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры МО «Агульский район» и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом отмечены улучшения качества условий оказания услуг в ЦТКНР, КДЦ с.Кураг и даны следующие рекомендации по улучшению качества условий оказания услуг в других учреждениях культуры:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение капитального ремонта здания МКУ «КДЦ с.Хутхул».
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов ЦТКНР и КДЦ, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо создавать качественные условия для оказания услуг на новом техническом уровне.
4. Устанавливать специальную мебель в учреждения культуры, использовать возможность участия в республиканских и федеральных программах финансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Проводить текущие ремонты в КДЦ с.Худиг, Гоа, Кураг.
6. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры, путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники для всех КДЦ.
7. Создавать тепловые режимы в залах КДЦ и ЦТКНР на период проведения мероприятий.
8. Продолжить во всех КДЦ сел создание этно-культурных уголков по истории, национальной культуры и быта населения.
9. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет, и через сайт администрации района <http://mo-agul.ru/> и создать свои сайты всем КДЦ и ЦТКНР.
10. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
11. Установить во всех КДЦ сел в местах нахождения большого количества людей видео наблюдения и пожароохранную сигнализацию до 2023 года.

Председатель
общественного Совета



Габибуллаев А.З.

26.09.2019 г.