

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО СБОРУ, ОБОБЩЕНИЮ И АНАЛИЗУ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ КАЗЕННЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ МО «АГУЛЬСКИЙ РАЙОН» ЗА 2018 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 «Агульская межпоселенческая библиотека»	05.- 10.09.2018 г.
2	МКУ КДЦ с. Дулдуг	05.-10.09.2018 г.
3	МКУ КДЦ с..Яркуг	05.-10.09.2018 г.
4	МКУ КДЦ с.Мисси	05.-10.09.2018 г.
5	МКУ КДЦ с.Буркихан	05.-10.09.2018 г.
6	МКУ КДЦ с. Чираг	12.-23.10.2018 г
7	МКУ КДЦ с.Рича	12.-23.10.2018 г
8	МКУ КДЦ с.Бедюк	12.-23.10.2018 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 640 жителей районного центра с.Тпиг и 5 сельских поселений района, на территории которых расположены соответствующие КДЦ.

Опрос проводился о качестве условий оказания услуг МКУК «Агульская межпоселенческая библиотека» и 7 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 640 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 640 жителей муниципального образования «Агульский район».

1. Результат опроса пользователей услуг МКУК «Межпоселенческая библиотека» МО «Агульский район» представлен в таблице № 1. Количество всего опрошенных - 80. Количество набранных баллов – 122

Опросный лист
Показатели оценки работы
МКУК «Межпоселенческая библиотека» 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	20
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
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 50	34

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	Итого:		122

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг МКУК «Межпоселенческая библиотека» МО «Агульский район» РД за 2018 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 библиотек высшим баллом. Но, к сожалению не всех пользователей библиотек устраивает то, что библиотечный фонд пополняется очень слабо и невозможно подключиться через Интернет.

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 межпоселенческой библиотеки.

Результаты опроса по качеству условий оказания услуг по 3 группе показателей
Доброжелательность, вежливость работников организации культуры.

Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику и стараются добросовестно обслужить посетителей.

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 библиотеками досуговые позитивные мероприятия положительно влияют на посетителей. Потому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное количество баллов. А вот второй вопрос, набрал чуть меньше баллов по причине недостаточности информации о новых изданиях, о поступлениях в библиотечный фонд. Потому работникам библиотечной системы необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

Результаты опроса по по качеству условий оказания услуг

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, несмотря на слабую материально – техническую базу филиалов библиотек в селах, отмечают их шаговую доступность для жителей со всех концов сел и школ, в том числе и для людей с ограниченными возможностями, кроме филиала библиотеки с.Хутхул, где предусмотрен капитальный ремонт здания культуры.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности населения качеством условий оказания услуг учреждениями культуры МО «Агульский район» РД за 2018 год .

1. Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Дулдуг» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 80 человек. Количество набранных баллов – 129

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

Таблица №2

№ 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	34
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	20
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	35
	Итого:		129

4. Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Яркуг» представлено в таблице № 3. Количество опрошенных - 60 человек. Количество набранных баллов – 94

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

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	14
2	Комфортность условий предоставления	От 0 до 50	26

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	услуг		
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	16
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	14
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	26
	Итого:		96

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с. Мисси» представлено в таблице № 4. Количество опрошенных - 90 человек. Количество набранных баллов – 138

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

Таблица №4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	25
2	Комфортность условий предоставления услуг	От 0 до 50	45
3	Доброжелательность, вежливость работников организации культуры	От 0 до 20	20
4	Удовлетворенность условиями оказания услуг	От 0 до 20	20
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	36
	Итого:		146

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Буркихан» представлено в таблице № 5. Количество опрошенных - 80 человек. Количество набранных баллов – 115

Опросный лист
Показатели оценки работы

МКУК «Культурно – досуговый центр с.Буркихан»

Таблица №5

№ 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	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	30
	Итого:		116

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Чираг» представлено в таблице № 6. Количество опрошенных - 70 человек. Количество набранных баллов – 108

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

Таблица №6

№ 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	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	24
	Итого:		110

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Рича» представлено в таблице №7. Количество опрошенных - 90 человек. Количество набранных баллов – 110.

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

Таблица №7

№ 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	14
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	28
	Итого:		110

Результат опроса пользователей услуг МКУ «Культурно – досуговый центр с.Бедюк» представлено в таблице № 8. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 111.

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

Таблица №8

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	От 0 до 30	18
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	От 0 до 20	18

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	услуг		
5	Доступность получения услуг, а также доступность для инвалидов.	От 0 до 40	28
	Итого:		112

ВЫВОДЫ :

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:

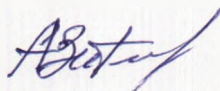
- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве условий оказания услуг;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных 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 хорошее качество условий оказания услуг в КДЦ с.Мисси и в КДЦ с.Дулдуг 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 качественных ремонтов в учреждениях культуры, филиалах библиотек.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов филиалов библиотек 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 софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Проводить капитальные ремонты для создания качественных условий оказания услуг в КДЦ с. Буркихан, с. Чираг и с. Яркуг и текущие ремонты в КДЦ с. Бедюк,
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 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.
10. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в зданиях учреждений культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
11. Провести благоустройство территорий КДЦ (в с. Яркуг облицованную площадку перед зданием клуба оградить специальной сеткой, в с. Мисси облицевать плитой площадку под навесом перед зданием КДЦ).
12. Установить во всех КДЦ сел в местах нахождения большого количества людей видео наблюдения и пожароохранную сигнализацию до 2022 года.

Председатель
общественного Совета



Габибуллаев А.З.

26.12.2018 г.