ИТОГИ РАБОТЫ
Общественного совета муниципального образования Советский район Республики Крым по проведению в 2017 году независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым проведена во исполнение Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «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», в соответствии с Законом Российской Федерации от 19.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказа Министерства культуры Республики Крым от 21.04.2016 №123 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений и предприятий, отнесенных к ведению Министерства культуры Республики Крым, на 2016-2018 годы», приказом муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» от 19 мая 2016 года №54, решением 15 (внеочередного) пленарного заседания 1-го созыва Советского районного совета Республики Крым от 19.02.2015 №1 «О Положении об общественном совете муниципального образования Советский район Республики Крым», Постановлением администрации Советского района Республики Крым от 24.03.2017 №1/01-09 «Об утверждении состава общественного совета муниципального образования Советский район Республики Крым».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в сфере культуры на современном этапе социального развития муниципального образования Советский район Республики Крым.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Советского района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Советского района;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Советского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

Приказом МКУ «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым от 19 мая 2016 года №54 утвержден ведомственный план мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений культуры Советского района Республики Крым (далее – учреждения культуры), на период 2016-2018 годы, перечень учреждений культуры, отнесенных к ведению муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», подлежащих независимой оценке качества в период 2016-2018 годов в Республике Крым.

В период с 21 августа по 15 сентября 2017 года проведено анкетирование и опрос жителей (пользователи услуг) Советского района Республики Крым, обработка и оценка полученных данных.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым

№ п/п	**Наименование учреждения**	**Срок проведения независимой оценки качества**
1.	Муниципальное казенное учреждение культуры «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	III квартал 2017 года
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым»	III квартал 2017 года

Разработка анкеты

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты - добровольное анкетирование.

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры Советского района осуществлялись по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организации культуры;
- изучение мнений получателей услуг.

Оценка уровня открытости и доступности информации организаций культуры в сети «Интернет»:

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом №2542		Наименование информационного объекта		Уровень поисковой доступности в баллах	
				Районный историко-краеведческий музей	МБУК «ЦКС»
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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 Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе	1	1
		6	Учредительные документы (копия Устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №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 Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»0	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	0
		4	Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	0
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1

		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	0
		10	План по улучшению качества работы организации	0	0
				13	**13**

В анкетировании приняли участие 555 пользователей культурно-досуговых учреждений МБУК «ЦКС Советского района Республики Крым» и 156 пользователей МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым». Анкета содержала 9 вопросов. Ответы давались по предложенной 10-ти балльной системе, от 0 до 10 баллов.

Ответы на основные вопросы, которые вошли в расчет итоговых значений, оценены следующим образом:

СВОДНЫЕ ДАННЫЕ
по культурно-досуговым учреждениям МБУК «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым», полученные в результате изучения мнений получателей услуг

Позиции (вопросы анкеты)	Балл за ответ	РДК	ДК с.Восточное	ДК с.Дмитровка	ДК с.Заветное	ДК с. Кр.гвардейское	ДК с.Некрасовка	ДК с.Надежда	ДК с.Октябрьское	ДК с.Пруды	ДК с.Пушкино	СК с.Алмазное	ДК с.Раздольное	ДК с.Урожайное	ДК с. Чапаевка	ДК с.Черноземное	СК с. Варваровка	СК с.Ровенки	СК с.Лоховка	СК с.Шахтино	СК с.Новый мир	СК с.Николаевка	Сумма баллов	Количество ответивших на вопросы	Средняя оценка по вопросу
		64	25	31	30	30	22	25	25	30	30	10	25	30	21	30	20	21	23	20	22	21		555	
1. ДОСТУПНОСТЬ И АКТУАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	10	*43*	*12*	*27*	*16*	*21*	*11*	*23*	*7*	*18*	*18*	*3*	*3*	*25*	*8*	*29*	*7*	*18*	*19*	*16*	*14*	*6*	*344*	555	9,0
		430	120	270	160	210	110	230	70	180	189	30	30	250	80	290	70	180	190	160	140	60	3440		
	7,5	*19*	*13*	*4*	*14*	*9*	*9*	*2*	*15*	*12*	*11*	*6*	*21*	*5*	*9*	*1*	*13*	*2*	*4*	*4*	*7*	*11*	*191*		
		142,5	97,5	30	105	67,5	67,5	15	112,5	90	82,5	45	157,5	37,5	67,5	7.5	97,5	15	3	30	52,5	82,5	1432,5		
	5	2	0	0	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	4	0	0	1	0	0	1	4	19		
		10	0	0	0	0	5	0	15	0	5	5	5	0	20	0	0	5	0	0	5	20	95		
	2,5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
		0	0	0	0	0	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,5		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	582,5	217,5	300	265	277,5	185	245	197,5	270	267,5	80	192,5	287,5	167,5	297,5	167,5	200	220	190	197,5	162,5	4970		
	Ср. оценка	9,1	8,7	9,7	8,8	9,2	8,4	9,8	7,9	9,0	8,9	8,0	7,7	9,6	8,0	9,9	8,4	9,5	9,6	9,5	9,0	7,7	9,0		
2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕБЫВАНИЯ В КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОМ УЧРЕЖДЕНИИ	10	41	1	19	7	16	4	7	3	12	9	2	1	4	2	22	1	14	18	5	11	2	201	555	7,4
		410	10	190	70	160	40	70	30	120	90	20	10	40	20	22	10	140	180	50	110	20	2010		
	7,5	21	3	11	5	9	7	12	6	17	8	4	4	25	7	7	2	5	5	6	10	12	186		
		157,5	22,5	82,5	37,5	67,5	52,5	90	45	127,5	60	30	30	187,5	52,5	52,5	15	37,5	37,5	45	75	90	1395		
	5	2	16	1	17	5	8	6	13	1	6	3	6	1	7	1	16	2	0	3	0	5	119		
		10	80	5	85	25	40	30	65	5	30	15	30	5	35	5	80	10	0	15	0	25	595		
	2,5	0	3	0	1	0	1	0	1	0	7	1	11	0	4	0	1	0	0	6	1	1	38		
		0	7,5	0	2,5	0	2,5	0	2,5	0	17,5	2,5	27,5	0	10	0	2,5	0	0	15	2,5	2,5	95		
	0	0	2	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

	=	577,5	120	277,5	195	252,5	135	190	142,5	252,5	197,5	67,5	97,5	232,5	117,5	277,5	107,5	187,5	21	125	187,5	137,5	**4095**		
	Ср. оценка	9,0	4,8	8,9	6,5	8,4	6,1	7,6	5,7	8,4	6,6	6,7	3,9	7,7	5,6	9,2	5,4	8,9	9,4	6,2	8,5	6,5	7,4		
3. УДОБСТВО ГРАФИКА РАБОТЫ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	10	42	11	27	17	20	8	16	8	17	20	8	7	20	7	30	11	16	18	14	17	4	338	**555**	**8,9**
		420	110	270	170	20	80	160	80	170	200	80	70	200	70	300	110	160	180	140	170	40	3380		
	7,5	18	14	4	13	10	12	8	13	13	8	2	16	10	12	0	9	3	4	6	5	14	194		
		135	105	30	97,5	75	90	60	97,5	97,5	60	15	120	75	90	0	67,5	22,5	30	45	37,5	105	1455		
	5	4	0	0	0	0	2	1	4	0	1	0	2	0	2	0	0	2	1	0	0	3	22		
		20	0	0	0	0	10	5	20	0	5	0	10	0	10	0	0	10	5	0	0	15	110		
	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,5		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	575	215	300	267,5	275	180	225	197,5	267,5	267,5	95	200	275	170	300	177,5	192,5	215	185	207,5	160	**4947,5**		
	Ср. оценка	9,0	8,6	9,7	8,9	9,2	8,2	9,0	7,9	8,9	8,9	9,5	8,0	9,2	8,1	10,0	8,9	9,2	9,3	9,2	9,4	7,6	8,9		
4. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ																								**555**	**2,7**
4.1	2	41	0	0	30	28	17	0	0	29	28	8	0	30	2	1	1	0	0	2	22	0	239		
		82	0	0	60	56	34	0	0	58	56	16	0	60	4	2	2	0	0	4	44	0	478		
	0	23	25	31	0	2	5	25	25	1	2	2	25	0	19	29	19	21	23	18	0	21	316		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	82	0	0	60	56	34	0	0	58	56	16	0	60	4	2	2	0	0	4	44	0	478		
4.2	2	53	25	31	30	28	12	25	25	30	30	9	25	30	20	28	20	19	23	17	22	21	523		
		106	50	62	60	56	24	50	50	60	60	18	50	60	40	56	40	38	46	34	44	42	1046		
	0	11	0	0	0	2	10	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	3	0	0	32		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	188	50	62	120	112	58	50	50	118	116	34	50	120	44	58	42	38	46	38	88	42	**1524**		
	Ср. оценка	2,9	2,0	2,0	4,0	3,7	2,6	2,0	2,0	3,9	3,9	3,4	2,0	4,0	2,1	1,9	2,1	1,8	2,0	1,9	4,0	2,0	2,7		
5. СОБЛЮДЕНИЕ РЕЖИМА РАБОТЫ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ	10	39	18	26	23	25	13	21	12	23	19	8	10	27	4	30	15	19	20	16	16	4	388	**555**	**9,2**
		390	180	260	230	250	130	210	120	230	190	80	100	270	40	300	150	190	200	160	160	40	3880		
	7,5	23	7	5	7	5	8	4	12	7	9	2	15	3	15	0	5	1	3	4	6	13	154		
		172,5	52,5	37,5	52,5	37,5	60	30	90	52,5	67,5	15	112,5	22,5	112,5	0	37,5	7,5	22,5	30	45	97,5	1155		
	5	2	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	4	13		
		10	0	0	0	0	5	0	5	0	10	0	0	0	10	0	0	5	0	0	0	20	65		

	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	572,5	232,5	297,5	282,5	287,5	195	240	215	282,5	267,5	95	212,5	292,5	162,5	300	187,5	202,5	222,5	190	205	157,5	**5100**		
	Ср. оценка	8,9	9,3	9,6	9,4	9,6	8,9	9,6	8,6	9,4	8,9	9,5	8,5	9,7	7,7	10,0	9,4	9,6	9,7	9,5	9,3	7,5	9,2		
6.ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ ПЕРСОНАЛА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	10	48	20	28	27	23	14	25	16	19	26	7	16	29	14	29	19	20	21	19	17	12	449	**555**	**9,5**
		480	200	280	270	230	140	250	160	190	260	70	160	290	140	290	190	200	210	190	170	120	4490		
	7,5	13	5	3	3	7	7	0	9	11	2	2	9	1	3	1	1	1	2	1	5	7	93		
		97,5	37,5	22,5	22,5	52,5	52,5	0	67,5	82,5	15	15	67,5	7,5	22,5	7,5	7,5	7,5	15	7,5	37,5	52,5	697,5		
	5	3	0	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0	2	13		
		15	0	0	0	0	5	0	0	0	10	5	0	0	20	0	0	0	0	0	0	10	65		
	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	592,5	237,5	302,5	292,5	282,5	197,5	250	227,5	272,5	285	90	227,5	297,5	182,5	297,5	197,5	207,5	225	197,5	207,5	182,5	**5252,5**		
	Ср. оценка	9,2	9,5	9,7	9,7	9,4	9,0	10,0	9,1	9,1	9,5	9,0	9,1	9,9	8,7	9,9	9,9	9,9	9,8	9,9	9,4	8,7	9,5		
7. КОМПЕТЕНТНОСТЬ ПЕРСОНАЛА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ	10	42	16	25	25	23	12	23	7	20	23	8	16	29	4	29	13	17	16	17	16	6	387	**555**	**9,1**
		420	160	250	250	230	120	230	70	200	230	80	160	290	40	290	130	170	160	170	160	60	3870		
	7,5	19	9	5	5	7	9	2	13	10	7	1	9	1	12	1	7	3	7	3	5	14	149		
		142,5	67,5	37,5	37,5	52,5	67,5	15	97,5	75	52,5	7,5	67,5	7,5	90	7,5	52,5	22,5	52,5	22,5	37,5	105	1117,5		
	5	3	0	1	0	0	1	0	5	0	0	1	0	0	5	0	0	1	0	0	1	1	19		
		15	0	5	0	0	5	0	5	0	0	5	0	0	25	0	0	5	0	0	5	5	95		
	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	577,5	227,5	292,5	287,5	282,5	192,5	245	192,5	275	282,5	92,5	227,5	297,5	155	297,5	182,5	197,5	212,5	192,5	202,5	170	**5082,5**		
	Ср. оценка	9,0	9,1	9,4	9,6	9,4	8,7	9,8	7,7	9,2	9,4	9,2	9,1	9,9	7,4	9,9	9,1	9,4	9,2	9,6	9,2	8,1	9,1		
8.УДОВЛЕТВОРЕ	10	40	19	26	23	22	8	22	19	21	22	3	12	27	5	30	4	15	17	18	15	8	376	**555**	**9,1**

НННОСТЬ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ В ЦЕЛОМ		400	190	260	230	220	80	220	190	210	220	30	120	270	50	300	40	150	170	180	150	80	3760		
	7,5	18	6	5	7	8	13	3	0	8	7	7	13	3	14	0	16	4	6	2	7	9	156		
		135	45	37,5	52,5	60	97,5	22,5	0	60	52,5	52,5	97,5	22,5	105	0	120	30	45	15	52,5	67,5	1170		
	5	6	0	0	0	0	1	0	6	1	1	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	4	23		
		30	0	0	0	0	5	0	30	5	5	0	0	0	10	0	0	10	0	0	0	20	115		
	2,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	565	235	297,5	282,5	280	182,5	242,5	220	275	277,5	82,5	217,5	292,5	165	300	160	190	215	195	202,5	167,5	5045		
	Ср. оценка	8,8	9,4	9,6	9,4	9,3	8,3	9,7	8,8	9,2	9,2	8,2	8,7	9,7	7,8	10,0	8,0	9,0	9,3	9,7	9,2	8,0	9,1		
9.УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КАЧЕСТВОМ И ПОЛНОТОЙ ИНФОРМАЦИИ О ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, РАЗМЕЩЕННОЙ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ МБУК «ЦКС СОВЕТСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ» В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»	10	37	16	27	27	21	8	17	5	18	14	3	1	23	3	24	5	17	17	13	11	0	307	555	8,4
		370	160	270	270	210	80	170	50	180	140	30	10	230	30	240	50	170	170	130	110	0	3070		
	7,5	19	8	4	3	9	13	8	11	11	7	6	16	7	8	6	15	3	6	6	5	5	176		
		142,5	60	30	22,5	67,5	97,5	60	82,5	82,5	52,5	45	120	52,5	60	45	112,5	22,5	45	45	37,5	37,5	1320		
	5	6	0	0	0	0	1	0	7	1	1	1	8	0	1	0	0	0	0	1	6	16	49		
		30	0	0	0	0	5	0	35	5	5	5	40	0	5	0	0	0	0	5	30	80	245		
	2,5	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	9		
		0	2,5	0	0	0	0	0	5	0	2,5	0	0	0	10	0	0	2,5	0	0	0	0	22,5		
	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	14		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	=	542,5	222,5	300	292,5	277,5	182,5	230	172,5	267,5	200	80	170	282,5	105	285	162,5	195	215	180	177,5	117,5	4657,5		
	Ср. оценка	8,5	8,9	9,7	9,7	9,2	8,3	9,2	6,9	8,9	6,7	8,0	6,8	9,4	5,0	9,5	8,1	9,3	9,3	9,0	8,1	5,6	8,4		
ИТОГО:																							40 674	555	73,3

Итоговые показатели
МБУК «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым»,
полученные в результате изучения мнений получателей услуг

Позиции	Варианты ответов на вопросы при изучении мнений получателей	Варианты значений в баллах	Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1.Доступность и актуальность информации о деятельности культурно-досуговых учреждений МБУК «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым	1. Отлично, все устраивает – 344 получателя	**10**	**3440**	**4 970**	**555**	**9,0**
	2. В целом хорошо – 191 получатель	**7,5**	**1432,5**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 19 получателей	**5**	**95**			
	4. Плохо, много недостатков – 1 получатель	**2,5**	**2,5**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
2. Комфортность условий пребывания в культурно-досуговом учреждении	1.Отлично, все устраивает – 201 получатель	**10**	**2010**	**4 095**	**555**	**7,4**
	2. В целом хорошо – 186 получателей	**7,5**	**1395**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки – 119 получателей	**5**	**595**			
	4. Плохо, много недостатков – 38 получателей	**2,5**	**95**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 11 получателей	**0**	**0**			
3. Удобство графика работы культурно-досугового учреждения	1.Отлично, все устраивает – 338 получателей	**10**	**3380**	**4 947,5**	**555**	**8,9**
	2. В целом хорошо - 194 получателя	**7,5**	**1455**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 22 получателя	**5**	**110**			

	4. Плохо, много недостатков – 1 получатель	**2,5**	**2,5**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
4. Доступность услуг для инвалидов	4.1. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.п.)			**1 524**	**555**	**2,7**
	1. Да - 239 получателей	**2**	**478**			
	2. Нет - 316 получателей	**0**	**0**			
	4.2. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами					
	1. Да – 523 получателя	**2**	**1046**			
	2. Нет – 32 получателя	**0**	**0**			
5. Соблюдение режима работы культурно-досуговым учреждением	1.Отлично, все устраивает – 388 получателя	**10**	**3880**	**5 100**	**555**	**9,2**
	2. В целом хорошо - 154 получателя	**7,5**	**1155**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 13 получателей	**5**	**65**			
	4. Плохо, много недостатков - 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			
6. Доброжелательность и вежливость персонала культурно-досугового учреждения	1.Отлично, все устраивает – 449 получателей	**10**	**4490**	**5 252,5**	**555**	**9,5**
	2. В целом хорошо – 93 получателя	**7,5**	**697,5**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 13 получателей	**5**	**65**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			

7. Компетентность персонала культурно-досугового учреждения	1. Отлично, все устраивает – 387 получателей	**10**	**3870**	**5 082,5**	**555**	**9,1**
	2. В целом хорошо – 149 получателей	**7,5**	**1117,5**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 19 получателей	**5**	**95**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
8. Удовлетворенность качеством оказания услуг культурно-досуговым учреждением в целом	1.Отлично, все устраивает – 376 получателей	**10**	**3760**	**5045**	**555**	**9,1**
	2. В целом хорошо - 156 получателей	**7,5**	**1170**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки – 23 получателя	**5**	**115**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			
9. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности культурно-досугового учреждения, размещенной на официальном сайте МБУК «ЦКС Советского района Республики Крым» в сети «Интернет»	1. Отлично, все устраивает – 307 получателей	**10**	**3070**	**4657,5**	**555**	**8,4**
	2. В целом хорошо – 176 получателей	**7,5**	**1320**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 49 получателей	**5**	**245**			
	4. Плохо, много недостатков – 9 получателей	**2,5**	**22,5**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 14 получателей	**0**	**0**			
				40674	**555**	**73,3**

Итоговые показатели
МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»,
полученные в результате изучения мнений получателей услуг

Позиции	Варианты ответов на вопросы при изучении мнений получателей	Варианты значений в баллах	Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
1.Доступность и актуальность информации о деятельности МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1. Отлично, все устраивает – 85 получателей	**10**	**850**	**1365**	**156**	**8,8**
	2. В целом хорошо – 66 получателей	**7,5**	**495**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 4 получателей	**5**	**20**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 1 получатель	**0**	**0**			
2. Комфортность условий пребывания в МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1.Отлично, все устраивает – 63 получателя	**10**	**630**	**1302,5**	**156**	**8,3**
	2. В целом хорошо – 83 получателя	**7,5**	**622,5**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки – 10 получателей	**5**	**50**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			
3. Удобство графика работы МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1.Отлично, все устраивает – 68 получателей	**10**	**680**	**1335**	**156**	**8,5**
	2. В целом хорошо - 86 получателей	**7,5**	**645**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 2 получателя	**5**	**10**			

	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
4. Доступность услуг для инвалидов	4.1. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, приспособленные перила и т.п.)			**326**	**156**	**2,1**
	1. Да - 25 получателей	**2**	**50**			
	2. Нет - 131 получатель	**0**	**0**			
	4.2. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами					
	1. Да - 138 получателей	**2**	**276**			
	2. Нет -18 получателей	**0**	**0**			
5. Соблюдение режима работы МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1.Отлично, все устраивает – 104 получателя	**10**	**1040**	**1430**	**156**	**9,2**
	2. В целом хорошо - 52 получателя	**7,5**	**390**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 0 получателей	**5**	**0**			
	4. Плохо, много недостатков - 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			
6. Доброжелательность и вежливость персонала МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1.Отлично, все устраивает – 118 получателей	**10**	**1180**	**1460**	**156**	**9,3**
	2. В целом хорошо - 36 получателей	**7,5**	**270**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 2 получателя	**5**	**10**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			

7. Компетентность персонала МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1. Отлично, все устраивает – 97 получателей	**10**	**970**	**1405**	**156**	**9,0**
	2. В целом хорошо - 56 получателей	**7,5**	**420**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 3 получателя	**5**	**15**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
8. Удовлетворенность качеством оказания услуг МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым» в целом	1.Отлично, все устраивает – 73 получателя	**10**	**730**	**1350**	**156**	**8,6**
	2. В целом хорошо - 82 получателя	**7,5**	**615**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки -1 получатель	**5**	**5**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает - 0 получателей	**0**	**0**			
9. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым»	1. Отлично, все устраивает – 51 получатель	**10**	**510**	**1237,5**	**156**	**7,9**
	2. В целом хорошо - 93 получателя	**7,5**	**697,5**			
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки - 6 получателей	**5**	**30**			
	4. Плохо, много недостатков – 0 получателей	**2,5**	**0**			

, размещенной на официальном сайте МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района Республики Крым» в сети «Интернет»	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает – 0 получателей	**0**	**0**			
				11211	**156**	**71,8**

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Советского района Республики Крым, проведённой в 2017 году

Наименование организации культуры	Количество ответивших на вопросы Анкеты	Общие критерии оценки качества оказания услуг	Единица измерения, баллы	Итоговая оценка
МБУК «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым»»	**555**	**90**	**40 674**	**73,3**
МКУК «Районный историко-краеведческий музей Советского района	**156**	**90**	**11 211**	**71,8**

Помимо анкетирования проводился устный опрос потребителей услуг учреждений культуры Советского района. Их ответы были похожими на ответы участников анкетирования, вместе с этим они указывали на слабое материально-техническое обеспечение учреждений, отсутствие отопления в сельских клубных учреждениях, требующих безотлагательного ремонта зданий.

Многие пользователи отмечали увеличение количества массовых мероприятий, однако при этом не многие посещают все мероприятия, ссылаясь на недостаток времени, занятость по дому.

ВЫВОДЫ:

Подводя итоги исследования, можно охарактеризовать общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Советского района Республики Крым как выше среднего, и в целом соответствует спросу населения.

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие в некоторых населенных пунктах сельских поселений зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- отсутствие глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании результата, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественный совет **рекомендует**:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей современным требованиям, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности, используя для этого возможность участия в республиканских программах софинансирования расходов на ремонт учреждений культуры и привлечение внебюджетных средств.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность
4. Улучшить материально-техническое оснащение культурно-досуговых учреждений путем обновления мебели, приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, кондиционеров, компьютеров, используя возможность участия в республиканских программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.
6. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
7. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждений культуры; для формирования публичной отчетности учреждения.
8. Ускорить работу по решению вопроса выделению средств для капитального ремонта здания Дома культуры в с. Пруды.

Председатель Общественного совета **Н.А. Зырянова**