**Аналитический отчет**

**о проведении независимой оценки качества оказания услуг**

**организациями культуры МР «Цунтинский район» в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры МР «Цунтинский район» осуществлялась на основе Методических рекомендаций и показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 №261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

## Цели и задачи проведения независимой оценки

**Цели** реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры МР «Цунтинский район»:

1. улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг учреждениями культуры МР «Цунтинский район»;
2. установление диалога между учреждениями культуры и гражданами - потребителями услуг;
3. повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1. выявление и анализ практики учреждениями предоставления социальных услуг организациями культуры;
2. получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
3. выявление соответствия представления информации о работе организаций культуры МР «Цунтинский район» на официальных сайтах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. обобщение и оценка полученных данных, построение рейтингов;
5. формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры МР «Цунтинский район»;
6. подготовка предложений для улучшения качества работы организаций культуры МР «Цунтинский район».

В период с мая по июнь 2017 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказанияуслуг организациями культуры, подведомственных Администрации МР «Цунтинский район»

Данные работы проводилась в отношении 10 учреждений культуры:

1. МКУ «МРБ» МР Цунтинский район»
2. МКУ «ЦТКНР»

3. МКУ «МДЦ»

4. МКУК "САГАДИНСКИЙ СК"

5. МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК"

6. МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК"

7. МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ"

8. МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК

9. МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ"

10. МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский»

Оценка отражения деятельности культурно-досуговых организаций проводилась сотрудниками газеты «Дидойские Вести», респондентами анкетного опроса – 2488 человек.

## Критерии независимой оценки качества деятельности учреждений культуры.

**I. Открытость и доступность информации об учреждениях культуры**

**II.** **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

**III. Время ожидания предоставления услуги**

**IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников библиотек**

**V. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Независимая оценка включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос специалистов и получателей услуг учреждений культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки были проведены:

* **контент-анализ** информации на сайтах учреждений культуры;
* **анкетный опрос.**

Исследование интернет-сайтов организаций культуры осуществлялось экспертным методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями.

Максимальное количество баллов по всем блокам для учреждений культуры – 160 **баллов**, что составляет 100%.

Далее анализ производился в зависимости от принадлежности организации культуры к тому или иному типу: культурно-досуговая организация, библиотека.

Количественный рейтинг **организаций** культуры г. Махачкалы по 16 показателям оценки качества дал следующие значения:

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся открытости и доступности информации**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование ОО | Наличие инфор-мации о деятель-ности организа-ции культуры на официальном сайте организа-ции культуры в сети «Интернет»/ /в баллах max - **10** | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» /в баллах max - **10** | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации/в баллах max - **10** | Итого  max -  **30** | % |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | 0 | 0 | 6 | 6 | 20 |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | 0 | 0 | 5 | 5 | 16,6 |
| 3 | МКУ «МДЦ» | 0 | 0 | 3 | 3 | 10 |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | 0 | 0 | 2 | 2 | 6,6 |

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся комфортности условий и доступности их получения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование ОО | Доступность услуг для лиц с огра-ниченными возможностями здоровья  /в баллах max - **10** | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми органи-зацией куль-туры (в т.ч. с помощью моб. устройств) /в баллах max - **10** | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения /в баллах max - **10** | Удобство графика работы организации культуры /в баллах max - **10** | Комфорт-ность условий пребывания в организации культуры /в баллах max - **10** | Итого max -  **50** | % |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | 0 | 0 | 5 | 6 | 6 | 22 | 44 |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | 0 | 0 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |
| 3 | МКУ «МДЦ» | 0 | 0 | 2 | 3 | 3 | 8 | 16 |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 |

1. **Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества деятельности организаций культуры, касающиеся времени ожидания**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование ОО | Соблюдение режима работы организацией культуры /в баллах  max - **10** | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры /в баллах  max - **10** | Итого max-**20** | % |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | 7 | 10 | 17 | 85 |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | 5 | 10 | 15 | 75 |
| 3 | МКУ «МДЦ» | 3 | 3 | 6 | 30 |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | 1 | 1 | 2 | 10 |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | 1 | 1 | 2 | 10 |

**4. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся доброжелательности, вежливости, компетентности персонала**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование ОО | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры/ в баллах max - **10** | Компетентность персонала организации культуры/ в баллах  max - **10** | Итого  max -**20** | % |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | 6 | 6 | 12 | 60 |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | 5 | 5 | 10 | 50 |
| 3 | МКУ «МДЦ» | 4 | 3 | 7 | 35 |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | 3 | 0 | 3 | 15 |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | 3 | 0 | 3 | 15 |

**5. Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества организаций культуры, касающиеся удовлетворенности качеством услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Наименование ОО | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры/в баллах max - **10** | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры /в баллах max - **10** | Удовлетворенность качес-твом и содер-жанием поли-графических материалов организации культуры/в баллах max - **10** | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на офиц. сайте организации культуры в сети «Интернет»/в баллах max - **10** | Итого max -  **40** | % |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | 4 | 4 | 5 | 0 | 13 | 32,5 |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | 3 | 3 | 3 | 0 | 9 | 22,5 |
| 3 | МКУ «МДЦ» | 3 | 1 | 3 | 0 | 7 | 17,5 |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**На основании вышеизложенного можно выстроить следующий рейтинг организаций культуры МР «Цунтинский район»:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Адрес  организации | Количество  баллов | | Место |
| 1 | МКУ «МРБ» МР Цунтинский район» | с.Кидеро | | **70,0** | **I** |
| 2 | МКУ «ЦТКНР» | с.Кидеро | | **54,0** | **II** |
| 3 | МКУ «МДЦ» | с.Кидеро | | **31,0** | **III** |
| 4 | МКУК "САГАДИНСКИЙ СК" | с.Сагада | | **9,0** | **IV** |
| 5 | МКУК "ТЛЯЦУДИНСКИЙ СДК" | с.Тляцуда | | **9,0** | **V** |
| 6 | МКУК "ГЕНИЯТЛИНСКИ СДК" | с.Гениятли | | **9,0** | **VI** |
| 7 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КДЦ" АДМИНИСТРАЦИИ СП "СЕЛЬСОВЕТ ШАУРИНСКИЙ" | с.Шаури | | **9,0** | **VII** |
| 8 | МКУК ""ТЕРУТЛИНСКИЙ СДК | с.Терутли | | **9,0** | **VII** |
| 9 | МКУК "МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ ЦЕНТР" МО "СЕЛЬСОВЕТ ШАПИХСКИЙ" | с.Шапих | | **9,0** | **IX** |
| 10 | МКУК "МКДЦ" МО «Сельсовет Кимятлинский» | с.Кимятли | | **9,0** | **X** |

**Рекомендации по улучшению качества оказываемых услуг учреждениями культуры МР «Цунтинский район»**

*Рекомендации:*

Создание официального сайта учреждения в соответствии с установленными Министерством культуры

критериями и показателями качества.

Увеличение числа проводимых мероприятий

Расширение кружковой работы для детей

Совершенствование материально-технической базы – ремонт помещений, пошив новых костюмов и т.п..

Обновление компьютерной техники

Активизация взаимодействия с населением: организация встреч с интересными людьми

Обновление информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

Создание условий для посещения мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Ремонт библиотеки (освещение, отопление)

Комплектование и обновление книжно- журнального фонда

Совершенствовать перечень и качество предоставляемых потребителям дополнительных услуг.

Продолжить работу по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) и популяризации данных сервисов среди населения.

Проведение тематических вечеров для любого возраста, спортивные и развлекательные мероприятия