**Муниципальное казенНОЕ учреждение**

**«Комплексный Центр социального обслуживания молодежи»**

**Калачевского муниципального района**

**Волгоградской области**

**====================================================================**

404507, Россия, Волгоградская область, г. Калач-на-Дону, пл. Павших борцов, 7

тел. 8(272) 3-40-80, факс 3-40-70 **ИНН 3409009738 КПП 340901001**

E-mail:lider-kalach@yandex.ru

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ АДМИНИСТРАЦИИ КАЛАЧЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 21 июля 2014г. № 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»,Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Распоряжением администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области от 15.04.2016г. №143 рп «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района».

**Цель исследования** – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Калачевского муниципального района.

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Калачевского муниципального района;

- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Калачевского муниципального района;

- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Калачевского муниципального района;

- предоставить информацию о проведении независимой оценки Общественному совету для последующей выработки рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры.

**Объектом исследования** являются:

1. Мнение посетителей (получателей услуг) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/). Изучение и оценка.

 **ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования получателей услуг по оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Учреждения*** | ***Дата анкетирования***  |
| 1. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Социальный культурно-досуговый центр Ляпичевского сельского поселения» | Май 2017 |
| 2. | Муниципальное казённое учреждение «Социально-культурный досуговый центр семьи и молодежи «Рассвет» Советского сельского поселения | Май 2017 |
| 3. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Центр социально-культурного развития Ильевского сельского поселения» | Май 2017 |
| 4. | Муниципальное казенное учреждение «Социально досуговый центр Пятиизбянский» Пятиизбянского сельского поселения | Май 2017 |
| 5. | Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и социального обслуживания Мариновского сельского поселения» | Май 2017 |
| 6. | Муниципальное казенное учреждение «Социально-досуговый центр Крепинский» Крепинского сельского поселения | Май 2017 |

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

Всего в опросе приняли участие 900 жителей Калачевского района.

Результат анкетирования пользователей услуг МКУК «Социальный культурно-досуговый центр Ляпичевского сельского поселения» представлен в таблице. Количество опрошенных- 150 человек. Количество набранных баллов – 91,0 (*приложение в таблице )*

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Социально-культурный досуговый центр семьи и молодежи «Рассвет» Советского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 110,8*(приложение в таблице)*

Результат анкетирования пользователей услуг МКУК «Центр социально-культурного развития Ильевского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 115,2 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ « Социально досуговый центр Пятиизбянский» Пятиизбянского сельского поселенияпредставлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 99,4(приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Центр культуры и социального обслуживания Мариновского сельского поселения» представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 102,9 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Социально-культурный досуговый центр Крепинский» Крепинского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 99,7(приложение в таблице)

**Итоговые показатели проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района, проведённой в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг** | **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru**  | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации** | **Итоговая оценка** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5=2+3+4** |
| **МКУК «Социальный культурно-досуговый центр Ляпичевского сельского поселения»** | **91,0** | **9** | **8** | **108,0** |
| **МКУ «Социально-культурный досуговый центр семьи и молодежи «Рассвет» Советского сельского поселения** | **110,8** | **9** | **8** | **127,8** |
| **МКУК «Центр социально-культурного развития Ильевского сельского поселения** | **115,2** | **9** | **8** | **132,2** |
| **МКУ «Социально досуговый центр Пятиизбянский» Пятиизбянского сельского поселения** | **99,4** | **9** | **8** | **116,4** |
| **МКУ «Центр культуры и социального обслуживания Мариновского сельского поселения»** | **102,9** | **9** | **8** | **119,9** |
| **МКУ«Социально-досуговый центр Крепинский» Крепинского сельского поселения** | **99,7** | **9** | **8** | **116,7** |

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования получателей услуг по оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Учреждения*** | ***Дата анкетирования***  |
| 1. | Муниципальное казенное учреждение «Логовский культурно досуговый центр семьи и молодежи» | Июнь 2017 |
| 2. | Муниципальное казенное учреждение «Социально-досуговый центр Голубинский» Голубинского сельского поселения | Июнь 2017 |
| 3. | Муниципальное казенное учреждение «Социально-досуговый центр Бузиновский» Бузиновского сельского поселения | Июнь2017 |
| 4. | Муниципальное казенное учреждение «Социально-досуговый центр Приморский» | Июнь 2017 |
| 5. | Муниципальное казенное учреждение «Социальный культурно-досуговый центр «Заря» Зарянского сельского поселения | Июнь 2017 |
| 6. | Муниципальное казенное социальное учреждение «Береславский культурно-спортивный комплекс» Береславского сельского поселения | Июнь 2017 |
| 7. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевский театральный центр детского досуга «Волшебный фонарь» | Июнь 2017 |
| 8. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевская городская филармония» | Июнь 2017 |
| 9. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская городская централизованная библиотечная система» | Июнь 2017 |

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

 Всего в опросе приняли участие 2050 жителей Калачевского района.

Результат анкетирования пользователей услуг МКУК «Логовский культурно досуговый центр семьи и молодежи» представлен в таблице. Количество опрошенных- 150 человек. Количество набранных баллов – 99,7 (*приложение в таблице)*

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Социально-досуговый центр Голубинский» Голубинского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 96,8*(приложение в таблице)*

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Социально-досуговый центр Бузиновский» Бузиновского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 102,5 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ « Социально досуговый центр Приморский» Приморского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 90,7 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг МКУ «Социальный культурно-досуговый центр «Заря» Зарянского сельского поселения» представлен в таблице. Количество опрошенных - 150 человек. Количество набранных баллов- 96,6 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг Муниципальное казенное социальное учреждение «Береславский культурно-спортивный комплекс» Береславского сельского поселения представлен в таблице. Количество опрошенных - 500 человек. Количество набранных баллов- 110,5 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевский театральный центр детского досуга «Волшебный фонарь» представлен в таблице. Количество опрошенных -150 человек. Количество набранных баллов-127,9 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевская городская филармония» представлен в таблице. Количество опрошенных-500 человек. Количество набранных баллов-99,9 (приложение в таблице)

Результат анкетирования пользователей услуг Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская городская централизованная библиотечная система» представлен в таблице. Количество опрошенных -150 человек. Количество набранных баллов-120,5

**Итоговые показатели проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района, проведённой в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг** | **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru**  | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации** | **Итоговая оценка** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5=2+3+4** |
| **МКУ «Логовский культурно-досуговый центр семьи и молодежи»** | **99,7** | **9** | **8** | **116,7** |
| **МКУ«Социально-досуговый центр Голубинский» Голубинского сельского поселения** | **96,8** | **9** | **8** | **113,8** |
| **МКУ«Социально-досуговый центр Бузиновский» Бузиновского сельского поселения** | **102,5** | **9** | **8** | **119,5** |
| **МКУ«Социально- досуговый центр Приморский»**  | **90,7** | **9** | **8** | **107,7** |
| **МКУ «Социальный культурно-досуговый центр «Заря» Зарянского сельского поселения**  | **96,6** | **9** | **8** | **113,6** |
| **Муниципальное казенное социальное учреждение «Береславский культурно-спортивный комплекс» Береславского сельского поселения** | **110,5** | **9** | **8** | **127,5** |
| **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевский театральный центр детского досуга «Волшебный фонарь»** | **127,9** | **9** | **8** | **144,9** |
| **Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калачевская городская филармония»** | **99,9** | **9** | **8** | **116,9** |
| **Муниципальное казенное учреждение культуры «Калачевская городская централизованная библиотечная система»** | **120,5** | **9** | **8** | **137,5** |

**Директор МКУ «КЦСОМ» Константинова Л. В.**

 **Приложение 2**

**Выводы и рекомендации по улучшению качества оказания услуг в отношении МКУ «Логовского культурно-досугового центра семьи и молодежи», МКУ «Социально-досугового центра Голубинский» Голубинского сельского поселения, МКУ «Социально-досугового центра Приморский», МКУ «Социально-досугового центра Бузиновский» Бузиновского сельского поселения, МКУ «Социально культурно-досугового центра «Заря» Зарянского сельского поселения, МКСУ «Береславского культурно-спортиувного комплекса» Береславского сельского поселения, а так же в отношении Муниципального бюджетного учреждения культуры « Калачевского театрального центра детского досуга «Волшебный фонарь», Муниципального бюджетного учреждения культуры «Калачевской городской филармонии», Муниципального казенного учреждения культуры «Калачевской городской централизованной библиотечной системы»**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Калачевского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, 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;

-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;

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом **даны следующие рекомендации:**

**Всем директорам учреждений культуры:**

1.Уделить особое внимание развитию материальной базы учреждений культуры, оснащение их современной техникой.

2. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через социальные сети и официальный сайт Калачевского муниципального района.

3. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Калачевского района.

4. Обратить особое внимание на отбор профессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры Калачевского района, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов.

5. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

6. Довести информацию о результатах проведения независимой оценки качества до всех работников учреждений.

7. Проанализировать работу официального сайта Калачевского муниципального района (техническое и содержимое составляющие) и доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов, в том числе включить раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

**Директору МКУ «Логовского культурно досугового центра семьи и молодежи» Стрельченко Надежде Викторовне:**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУ « Логовского культурно досугового центра семьи и молодежи» выявлено следующее:**

-**Открытость и доступность информации об организации культуры.** Значительную часть потребителей услуг не устраивает информирование населения о проводимых мероприятиях. Отсутствует личный сайт учреждения, не обеспечена техническая возможность проведения онлайн-опросов, анкет с целью изучения мнений и получения предложений по разным направлениям деятельности организации что, безусловно, отрицательно сказывается на возможности осуществления обратной связи. Отсутствует статистическая информация о ходе рассмотрения обращений граждан на сайте. Не обеспечена техническая возможность получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. **Рекомендуем** использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения.

-**Уровень комфортности и доступности** оценили выше среднего. **Необходимо** улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, оргтехники.

-**Доброжелательность и вежливость персонала качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали высокий балл. При проведении анкетирования в целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг.

-**Разнообразие творческих групп и кружков-**набрали средний балл.

2)**Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** размещена вся информация. **Следить** за актуальностью информации.

3) **На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) размещена вся необходимая информация.

**Директору МКУ «Социально-досугового центра Голубинский» Голубинского сельского поселения Егоровой Надежде Николаевне:**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУ «Социально-досугового центра Голубинский» Голубинского сельского поселения выявлено следующее:**

**-Открытость и доступность информации об организации культуры.** Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях в учреждении. Однако небольшая часть получателей услуг старшего поколения указали низкий показатель открытости и доступности информации. **Рекомендуем** расширить информирование населения о работе учреждения культуры на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

**-Уровень комфортности и доступность** оценили выше среднего. **Необходимо** провести косметический ремонт, улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной световой аппаратуры, оргтехники, а также проведения текущего ремонта.

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий.** В целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг.

**Рекомендации:** разработать меры по повышению результатов оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

**-Разнообразие творческих групп и кружков-**набрали средний балл.

2**) Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** вся информация. Следить за актуальностью информации.

3) **На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)размещена вся необходимая информация.

**Директору МКУ «Социально-досугового центра Приморский» Тульской Светлане Яковлевне:**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУ «Социально-досугового центра Приморский» выявлено следующее:**

- **Открытость и доступность информации об организации культуры** – опрос показал, что небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед население представляют собой-праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворенных пользователей относится к населению, проживающему вдали от центра поселка, а также к тем, кто по объективным причинам не имеет доступ к социальным сетям.

**Рекомендуем** продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

**-Уровень комфортности и доступности**-оценили выше среднего показатель. **Необходимо** провести косметический ремонт, улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, оргтехники.

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали высокий балл. Во всех случаях зафиксировано соблюдение норм делового этикета, отмечается доброжелательность в процессе беседы, полнота и доступность предоставляемой информации, высокий уровень проведения мероприятий.

**Разнообразие творческих групп и кружков**-набрали высокий балл.

2**)Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** отображена вся информация. Следить за актуальностью информации.

3**)На сайте**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru) размещена вся необходимая информация.

**Директору МКУ «Социально-досугового центра Бузиновский» Бузиновского сельского поселения Джумагазиевой Светлане Николаевне**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУ «Социально-досугового центра Бузиновский» Бузиновского сельского поселения выявлено следующее:**

-**Открытость и доступность информации об организации культуры.** Опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения. Результаты работы учреждения это праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворенных пользователей относится к населению, которые по различным причинам не имеют доступ к интернет-ресурсам, а также проживают вдали от учреждения культуры. **Рекомендуем** продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений, проводить разнообразные тематические мероприятия.

-**Уровень комфортности и доступности** оценили выше среднего. **Необходимо** провести косметический ремонт в актовом зале, улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, оргтехники.

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали достаточно высокий балл.

При проведении анкетирования население в основном отмечают что сотрудники учреждения соблюдают профессиональную этику, отзывчивы и проведение мероприятий проходит на высоком уровне.

-**Разнообразие творческих групп и кружков**-набрали средний балл.

2)**Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** размещена вся информация. Следить за актуальностью информации.

3)**На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**

**Директору МКУ «Социально культурно-досугового центра «Заря» Зарянского сельского поселения Федченко Анне Анатольевне**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУ «Социально культурно-досугового центра «Заря» Зарянского сельского поселения выявлено следующее:**

-**Открытость и доступность информации об организации культуры**-здесь наблюдаются средние показатели, так как многие респонденты указали на недостаточность информирования населения о работе учреждения. Многие получатели услуг узнают о проводимых мероприятиях уже после того, как в СМИ размещается отчетная информация. Так же небольшая часть опрашиваемых указали низкий показатель доступности информации в связи с отсутствием у них выхода в интернет. У учреждения отсутствует личный сайт учреждения. Не обеспечена техническая возможность проведения анкетирования получателей услуг и получения сведений о ходе рассмотрения обращений граждан. **Рекомендуем** наладить каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители услуг при посещении учреждения.

-**Уровень комфортности и доступности**-средний показатель. **Необходимо** провести ремонт в помещениях, где работают самодеятельные коллективы, а также провести косметический ремонт в актовом зале. Рекомендуется обновить оргтехнику и приобрести современную аппаратуру.

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг и качество проведения мероприятий** набрали средний балл.

-**Разнообразие творческих групп и кружков-набрали средний балл.**

2)**Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района отображена вся информация.** Следить за актуальностью информации.

3) **На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**

**Директору МКСУ «Береславского культурно-спортивного комплекса» Береславского сельского поселения Кильб Владимиру Филипповичу**

1)В результате анкетирования посетителей **МКСУ «Береславского культурно-спортивного комплекса» Береславского сельского поселения выявлено следующее:**

-**Открытость и доступность информации об организации культуры.** Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Получателей услуг устраивает и режим работы, и творческая работа, и информирование населения, и видение перспектив развития учреждения культуры на сегодняшний день. На базе учреждения работают многочисленные клубные формирования, самодеятельные коллективы и кружки. Отчеты учреждение перед населением представляет в виде показательных концертов, выставок, разнообразных тематических мероприятий. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях в учреждении. **Рекомендуем** расширить информирование населения о работе учреждения культуры на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

-**Уровень комфортности и доступность оценили выше среднего. Необходимо** провести косметический ремонт в актовом зале, улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной световой аппаратуры, оргтехники.

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий.** В целом отмечается положительная практика оказания информационных услуг. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы. **Рекомендации:** разработать меры по повышению результатов оценки доброжелательности, вежливости и компетентности работников образовательной организации.

-**Разнообразие творческих групп и кружков-набрали высокий балл.**

2)**Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** вся информация. Следить за актуальностью информации.

3) **На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**

**Директору МБУК «Калачевского театрального центра детского досуга «Волшебный фонарь» Ли Наталье Петровне**

1)Врезультате анкетирования посетителей **МБУК « Калачевского театрального центра детского досуга «Волшебный фонарь» выявлено следующее:**

**-Открытость и доступность информации об организации культуры.** Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Получателей услуг устраивает и режим работы, и творческая работа, и информирование населения, и видение перспектив развития учреждения культуры на сегодняшний день. На базе учреждения работают многочисленные клубные формирования, самодеятельные коллективы и кружки. Отчеты учреждение перед населением представляет в виде показательных концертов, выставок, разнообразных тематических мероприятий. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях в учреждении. Рекомендуем расширить информирование населения о работе учреждения культуры на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

-**Уровень комфортности и доступность оценили выше среднего.**

**Рекомендуем** расширить информирование населения о работе учреждения культуры на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации

-**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали достаточно высокий балл.

При проведении анкетирования население в основном отмечают что сотрудники учреждения соблюдают профессиональную этику, отзывчивы и проведение мероприятий проходит на высоком уровне.

**Разнообразие творческих групп и кружков-набрали высокий балл.**

2)**Официального сайта** организации не существует. **На официальном сайте Калачевского муниципального района** вся информация. Следить за актуальностью информации.

3) **На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**

**Директору МБУК «Калачевской городской филармонии» Седых Александру Александровичу**

1)В результате анкетирования посетителей **МБУК «Калачевской городской филармонии» выявлено следующее:**

**-Открытость и доступность информации об организации культуры.** Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Получателей услуг устраивает и режим работы, и творческая работа, и информирование населения, и видение перспектив развития учреждения культуры на сегодняшний день. На базе учреждения работают многочисленные клубные формирования, самодеятельные коллективы и кружки. Отчеты учреждение перед населением представляет в виде показательных концертов, выставок, разнообразных тематических мероприятий. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях в учреждении. Рекомендуем расширить информирование населения о работе учреждения культуры на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

Опрос показал, что небольшую долю потребителей услуг не устраивает информирование населения. Результаты работы учреждения это праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворенных пользователей относится к населению, которые по различным причинам не имеют доступ к интернет-ресурсам, а также проживают вдали от учреждения культуры. Рекомендуем продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений, проводить разнообразные тематические мероприятия.

-**Уровень комфортности и доступность оценили выше среднего.**

**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали достаточно высокий балл.

При проведении анкетирования население в основном отмечают что сотрудники учреждения соблюдают профессиональную этику, отзывчивы и проведение мероприятий проходит на высоком уровне.

**Разнообразие творческих групп и кружков-набрали высокий балл.**

**2)Официального сайта** организации не существует**. На официальном сайте Калачевского муниципального района** вся информация**.** Следить за актуальностью информации.

**3) На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**

**Директору МКУК «Калачевской городской централизованной библиотечной системы» Кришталь Наталье Владимировне**

1)В результате анкетирования посетителей **МКУК «Калачевской городской централизованной библиотечной системы» выявлено следующее:**

**- Открытость и доступность информации об организации культуры –** опрос показал, что небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед население представляют собой-праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе учреждения и предстоящих мероприятиях происходит через социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворенных пользователей относится к населению, проживающему вдали от центра поселка, а также к тем, кто по объективным причинам не имеет доступ к социальным сетям.

Рекомендуем продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

**-Уровень комфортности и доступности-оценили выше среднего.**

**Доброжелательность и вежливость персонала, качество оказания услуг, качество проведения мероприятий** набрали достаточно высокий балл.

При проведении анкетирования население в основном отмечают что сотрудники учреждения соблюдают профессиональную этику, отзывчивы и проведение мероприятий проходит на высоком уровне.

**Разнообразие творческих групп и кружков-набрали высокий балл.**

**2)Официального сайта** организации не существует**. На официальном сайте** Калачевского муниципального района вся информация. Следить за актуальностью информации.

**3) На сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**размещена вся необходимая информация.**