

ОТЧЕТ  
ПО ИТОГАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА В  
ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ  
КУЛЬТУРЫ КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ.

с. Казачинское, 2017 год

## Содержание:

1	Общая информация	3
2	Экспертный чек-лист качества работы учреждений культуры (МБОУ)	5
3.	Анкета получателя услуг учреждений культуры	8
4.	Перечень муниципальных учреждений культуры, в отношении проводилась независимая оценка	11
5.	Свод информации по экспертным чек-листам качества работы учреждений культуры (МБОУ)	15
6.	Сводный рейтинг по итогам НОК учреждений культуры Казачинского района	18
7	Вывод	20

**ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ**  
**ПО ИТОГАМ СБОРА, ОБОБЩЕНИЯ И АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**  
**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ.**

Заказчик сбора информации в целях НОКОД (независимая оценка качества)	Общественный совет при местной общественной палате Казачинского района
Организация оператор	Муниципальное казённое учреждение «Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг»
Сроки сбора информации в целях НОКОД	Март – Август 2017 года

Техническое задание утверждено протоколом заседания Общественного Совета при местной общественной палате Казачинского района №3 от «3» марта 2017 г.

Техническое задание размещено на сайте МКУ «ЦНОКОМУ» <http://mkucnokomu.ucoz.org/>

В рамках выполнения технического задания организацией оператором проделана следующая работа:

Разработка методики сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОКУК организаций	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработан экспертный чек-лист качества работы учреждений культуры (МБУК) (Приложение №1, стр. 5).</li> <li>2. Разработана анкета получателя услуг учреждений культуры (Приложение №2, стр. 8).</li> </ol>
Осуществление Сбор информации о качестве учреждений культуры.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организован сбор информации экспертами, членами Общественного Совета при местной общественной палате Казачинского района.</li> <li>2. Организовано посещение экспертами, членами Общественного Совета при местной общественной палате Казачинского района 18 домов культуры, 1 библиотек Казачинского района, 1 Музейно-выставочный центр, с целью сбора информации о комфортности условий в учреждениях культуры.</li> <li>3. Организовано анкетирование 440 человек.</li> </ol>

<p>Осуществление обобщения и анализа информации о качестве учреждений культуры.</p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Обобщение полученной информации представлено в Приложение №4 (стр 15).</li><li>2. Сравнение информации на основании полученной информации в целях НОК учреждений культуры Казачинского района (Приложение №5, стр. 18).</li><li>3. Подготовлен проект рекомендаций в адрес учреждений культуры, на основании итогов НОК учреждений культуры (стр. 20)</li><li>4. Итоги НОКУК 2017 размещены на сайте МКУ «Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг», на сайте администрации Казачинского района, на сайте отдела культуры, спорта, туризма и молодёжной политики Казачинского района.</li></ol>
---	--

**Муниципальное казенное учреждение «Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг»**  
**Независимая оценка качества оказания услуг учреждений культуры, осуществляющих деятельность на территории Казачинского района Красноярского края.**

**Чек-лист**  
**Качества работы учреждений культуры. (МБУК)**

Муниципальный район  
 Дата проведения оценки  
 Ф.И.О эксперта  
 Наименование организации

**Муниципальное казенное учреждение**  
**«Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг»**

**Чек-лист**  
**Критерии независимой оценки качества работы**  
**Муниципальное бюджетное управление культуры «МБУК Казачинский РДК»**

Дата проведения оценки: .  
 Ф.И.О. экспертов:

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		30 баллов
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 10 баллов	
1.2	Информация об учреждении	от 0 до 10 баллов	
1.3	О выполнении муниципального задания	от 0 до 10 баллов	
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		50 баллов
2.1	Уровень комфортности пребывания в	от 0 до 10	

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	баллов	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	
2.4	Удобство графика работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
2.5	Доступность услуг с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		20 баллов
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.	от 0 до 10 баллов	
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		20 баллов
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
4.2	Компетентность персонала организации культуры	От 0 до 10 баллов	
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		40 баллов
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 10 баллов	
5.2	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения</b>	<b>Итоговое значение, баллы (сумма)</b>
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	
5.4	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	
	<b>Итого:</b>	<b>баллов</b>	

## АНКЕТА

## Уважаемый респондент!

«Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг» предлагает Вам принять участие в социологическом опросе по изучению удовлетворенности населения качеством и доступностью предоставляемых услуг в сфере культуры.

Просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты. Для этого отметьте вариант, соответствующий Вашему мнению. Сообщаем, что опрос анонимный, индивидуальные результаты не разглашаются.

---

(наименование учреждения)

В графе «Удовлетворенность» - оцените пожалуйста, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных критериев и показателей оценки качества работы учреждений.

## Удовлетворены ли Вы качеством работы учреждения культуры?

Критерии и показатели	Удовлетворенность	
1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
3. Удобство использования пользования электронными сервисами,	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>

предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
4. Удобство графика работы организации культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
5. Удобство услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
6. Соблюдение режима работы организацией культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
7. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
8. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
9. Компетентность персонала организации культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
10. Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг организации	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>

культуры в целом	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
11. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
12. Качество проведения культурно-массовых мероприятий	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>
13. Удовлетворённость материально-техническим оснащением организации культуры	удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	не удовлетворен	<input type="checkbox"/>
	затрудняюсь ответить	<input type="checkbox"/>

**14. Желали бы Вы чаще посещать учреждение культуры?**

да       нет

*Спасибо за искренние ответы, Ваше мнение важно для нас!*

**Перечень муниципальных учреждений культуры,  
в отношении которых была проведена независимая оценка.**

№ п/п	Наименование школы	ФИО руководителя	Адрес
1	МБУК «Районный ДК» Казачинского района	Бондарь Ольга Константиновна	Казачинский район, с. Казачинское, ул. Советская 107
2	РОСП Вороковский СДК	Никитина Наталья Николаевна	Казачинский район, с. Вороковка, ул. Советская 29 «а»
3	РОСП Матвеевский СДК	Исаева нина Федоровна	Казачинский район, д. Матвеевка, ул. Новая д. 1 а.
4	РОСП Чумницкий СК	Васильева Светлана Альбертовна	Казачинский район, д. Чумница, ул. Советская д.20
5	РОСП Автоклуб	Чернобаева елена Александровна	Казачинский район, с. Казачинское, ул. Советская д. 107.
6	МБУК Отношенская ЦКС	Мухаметзянова Мусфира Камиловна	Казачинский район, с. Отношка, ул.Гагарина д.1 а
7	« Гамуринский СК	Ахмадеева Фатыма Ахатовна	Казачинский район, , д. Гамурино, ул. Лесная д.46
8	МБУК Мокрушинский СДК	Фомина Людмила Юрьевна	Казачинский район, с. Мокрушинское, ул. Свердлова,д. 10.
9	МБУК Рождественский СДК	Ефремова Елена Анатольевна	Казачинский район, с. Рождественское, ул. Пушкина д. 10а.
10	МБУК Челноковский СДК	Ломаева Любовь Аркадьевна	Казачинский район, д. Челноки, ул. Кирова д. 17.
11	МБУК Талажанская ЦКС	Бухрякова Анна Геннадьевна	Казачинский район, с. Талажанка, ул. Советская д. 32.
12	МБУК ЦНХР « Легенды Енисея»	Иванов Владислав Павлович	Казачинский район, с. Вороковка, пер. Речной д. 10.
13	МБУК «ЦКС Казачинского района»	Хусаинова Ираида Яковлевна	Казачинский район, с. Казачинское, ул. Советская 144

14	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Галанинский СДК	Бондарь Ольга Константиновна	Казачинский район, с. Галанино, ул. Тракторная д. 47.
15	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Момотовский СК	Семачкина Галина Александровна	Казачинский район, с. Момотово, ул. Центральная д. 5.
16	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Пискуновский СК	Логинова Елена Ивановна	Казачинский район, д. Пискуновка, ул. Клубная д. 9.
17	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Пятковский СК	Сергеева Ирина Сергеевна	Казачинский район, с. Пятково, ул. Зеленая д. 2..
18	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Казанский СК	Кабак Наталья Александровна	Казачинский район, с. Казанка, ул. Школьная д. 2.
19	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Александровский СК	Яковлева Надежда Георгиевна	Казачинский район, с. Александровка, ул. Молодежная, д. 12.
20	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Дементьевский СК	Измухаметова Марьяна Аптриевна	Казачинский район, д. Дементьевка, ул. Центральная д. 23.
21	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Широковский СК	Гаврилова елена Сергеевна	Казачинский район, д. Широково, ул. Речная д. 9.
22	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» МБУК Захаровский СК	Шестакова Нина Алексеевна	Казачинский район, с. Отношка, ул. Школьная д. 2а.
23	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Бобровский СК	Лыткина Тамара Алексеевна	Казачинский район, д. Бобровка, ул. Тракторная д. 35.
24	Филиал МБУК «ЦКС Казачинского района» Новотроицкий СК	Михеева Валентина Александровна	Казачинский район, с. Новотроицкое, ул. Центральная д. 12а.

25	МБУК Дудовская ЦКС	Петухова Любовь Петровна	Казачинский район, с. Дудовка, ул. Озерная, д. 32.
----	--------------------	--------------------------	--

**Поселенческие библиотеки.**

1	МБУК Казачинская межпоселенческая центральная библиотека	Шарлай Нина Федоровна	с. Казачинское пер. Школьный , 4
2	Филиал Рождественская поселенческая библиотека	Полянская Оксана Ивановна	Казачинский район, с. Рождественское, ул. Пушкина д. 10а.
3	Филиал Талажанская поселенческая библиотека	Черных Нина Петровна	Казачинский район, с. Талажанка, ул. Советская д. 32.
4	Филиал Мокрушинская поселенческая библиотека	Черных Ольга Ефремовна	Казачинский район, с. Мокрушинское, ул. Октябрьская д. 1.
5	Филиал Челноковская поселенческая библиотека	Чащина Любовь Павловна	Казачинский район, д. Челноки, ул. Кирова д. 17.
6	Филиал дудовская поселенческая библиотека	Давлятшина Алеся Анатольевна	Казачинский район, с. Дудовка, ул. Озерная д. 32.
7	Филиал Кемская поселенческая библиотека	Юсупова Антонина Ивановна	Казачинский район, с. Кемское, ул. Центральная д. 30.
8	Филиал Отношинская поселенческая библиотека	Шакирова Венера Галимовна	Казачинский район, с. Отношка, ул. Центральная
9	Филиал Момотовская поселенческая библиотека	Маслова Татьяна Андреевна	Казачинский район, д. Челноки, ул. Кирова д. 17.
10	Филиал Пискуновская поселенческая библиотека	Григорьева Светлана Николаевна	Казачинский район, д. Пискуновка, ул. Клубная д. 9.
11	Филиал Александровская поселенческая библиотека	Яковлева Лариса Викторовна	Казачинский район, с. Александровка, ул. Центральная д. 23.

12	Филиал Казанская поселенческая библиотека	Васильева Ольга Владимировна	Казачинский район, с. Казанка, ул. Мира д. 26.
13	Филиал Вороковская поселенческая библиотека	Маслова Татьяна Николаевна	Казачинский район, с. Вороковка, ул. Советская 29 а.
14	Филиал Матвеевская поселенческая библиотека	Исаева Нина Федоровна	Казачинский район, д. Матвеека, ул.Новая д 1 а
15	Филиал Курбатовская поселенческая библиотека	Кирпичникова Виктория Александровна	Казачинский район, с. Курбатово, ул. Береговая д. 4.
16	Детская библиотека	Кайзер Татьяна Михайловна	Казачинский район, с. Казачинское, пер. Школьный д. 4.
17	Филиал Захаровская поселенческая библиотека	Зырянова Наталья Алексеевна	Казачинский район, с. Захаровка, ул. Клубная д.2.
18	Филиал Галанинская поселенческая библиотека	Даудова Нина Антоновна	Казачинский район, с. Галанино, ул. Тракторная д. 47.
19	Филиал Пятковское библиотечное поселение	Новоселова Ирина Александровна	Казачинский район, с. Пятково( здание школы)
20	Филиал Бобровская поселенческая библиотека	Лыткина Тамара Алексеевна	Казачинский район, д. Бобровка, ул. Тракторная д. 35.
21	Филиал Новотроицкая поселенческая библиотека	Анисимова Софья Александровна	Казачинский район, с. Новотроицкое, ул. Центральная д. 12а.

**Музейно-выставочный центр.**

1	МБУК Музейно-выставочный центр.	Скамарова Надежда Васильевна	С. Казачинское ул. Советская 99 а
---	---------------------------------	------------------------------	-----------------------------------

**ОБОБЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ, ПОЛУЧЕННОЙ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ  
КАЗАЧИНСКОГО РАЙОНА.**

**1. Свод информации по экспертным чек-листам качества работы учреждений культуры (МБУК).**

Сбор информации в целях оценки качества работы учреждений культуры (МБУК) осуществлялся по экспертному чек-листу:

Сбор информации осуществлялся по показателям:

1. Полнота и актуальность информации об организации, размещённая на официальном сайте организации.
2. Оценка комфортности условий, предоставления услуг и доступность их получения
3. Время ожидания предоставления услуги.
4. Оценка доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации.
5. Оценка удовлетворённости качеством оказания услуг.

Сводная таблица по критерию

№	Наименование Учреждений культуры	Полнота и актуальность информации об организации, размещённая на официальном сайте организации	Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Время ожидания предоставления услуги.	Оценка доброжелательности, вежливости, компетентность работников организации культуры	Оценка удовлетворённости качеством образовательной деятельности организации
1	МБУК «Казачинский РДК»	100%	90%	100%	100%	100%
2	МБУК «Отношенская ЦКС»	100%	86%	100%	100%	62%
3	МБУК «Мокрушинский СДК»	67%	40%	100%	100%	50%
4	МБУК «Рождественский СДК»	100%	70%	75%	90%	65%

5	МБУК «Челноковский СДК»	100%	56%	100%	100%	57%
6	МБУК «Талажанский СДК»	97%	80%	100%	100%	82%
7	МБУК «ЦКС Казачинского района»	83%	19%	100%	100%	34%
8	МБУК «Дудовская ЦКС»	97%	64%	100%	100%	75%
9	МБУК «Легенды Енисея!»	100%	86%	80%	100%	62%

Наименование Учреждений культуры	Полнота и актуальность информации об организации, размещённая на официальном сайте организации	Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Время ожидания предоставления услуги.	Оценка доброжелательности, вежливости, компетентность работников организации культуры	Оценка удовлетворённости качеством образовательной деятельности организации
МБУК «Казачинская межпоселенческая библиотека»	100%	60%	100%	100%	62%

Наименование Учреждений культуры	Полнота и актуальность информации об организации, размещённая на официальном сайте организации	Оценка комфортности условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	Время ожидания предоставления услуги.	Оценка доброжелательности, вежливости, компетентность работников организации культуры	Оценка удовлетворённости качеством образовательной деятельности организации
МБУК «Музейно-выставочный центр»	83%	76%	90%	90%	95%

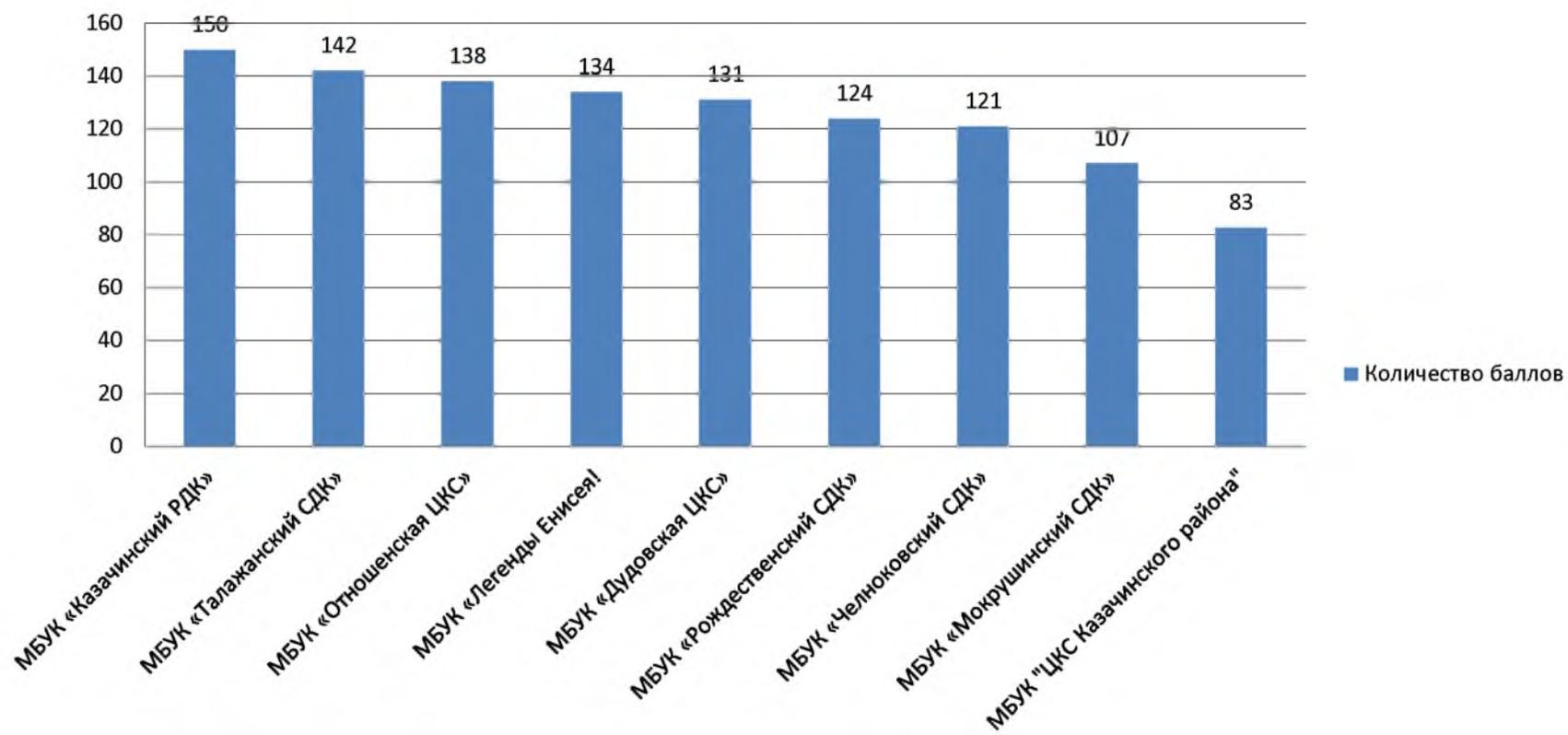
## Сводный рейтинг по итогам НОК учреждений культуры Казачинского района

## ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ

№	Дома культуры	баллы	Место в рейтинге
1	МБУК Казачинский РДК	150	1
2	МБУК Талажанская ЦКС	142	2
3	МБУК Отношенская ЦКС	138	3
4	МБУК ЦНХР «Легенды Енисея»	134	4
5	МБУК «Дудовская ЦКС»	131	5
6	МБУК Рождественский СДК	124	6
7	МБУК Челноковский СК	121	7
8	МБУК «Мокрушинский СДК»	107	8
9	МБУК «ЦКС Казачинского района»	83	9

№	Библиотеки	баллы	Место в рейтинге
1	МБУК Казачинская межпоселенческая библиотека	125	1

№	Музеи	баллы	Место в рейтинге
1	МБУК Музейно-выставочный центр	137	1



Выводы:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Казачинского района по оценкам респондентов можно характеризовать как удовлетворительно.

Факторами, препятствующими учреждениями 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 зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;

-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 муниципальным учреждениям культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие **рекомендации:**

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, а так же в некоторых филиалах библиотека расположенных в сельской местности.

2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведения для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.

3. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.

4. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

5. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности учреждений культуры, а также для формирования публичной отчетности.

Директор МКУ «Центр независимой оценки качества оказания муниципальных услуг»:



Е.Е.Колосова

Начальник отдела культуры, спорта туризма и молодежной политики администрации Казачинского района:

Т.Х. Тумгоева