

**Отчет**  
**о результатах независимой оценки качества работы**  
**организаций отрасли культуры Цимлянского района**  
**Ростовской области**

Ростов-на-Дону

2017

## Введение

В рамках реализации Федерального закона от 21 июля 2014 г. №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», на основании приказа «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 7 марта 2017 г. N 261, в целях повышения эффективности деятельности, мониторинга и контроля качества работы учреждений культуры Цимлянского района Ростовской области, проведено специализированное социологическое исследование.

Цели проведенного исследования:

- 1) получение комплексной социологической информации об удовлетворенности жителей Цимлянского района Ростовской области работой организаций культуры.
- 2) измерение удовлетворенности населения района работой организаций отрасли культуры.
- 3) измерение уровня взаимодействия организаций культуры с получателями услуг;
- 4) измерение качества работы организации культуры.
- 5) повышение качества работы организаций отрасли культуры Цимлянского района Ростовской области;
- 6) повышение удовлетворенности населения работой организаций отрасли культуры;
- 7) создание условий для мотивации сотрудников учреждений на предоставление качественных муниципальных услуг
- 8) учет и анализ полученных результатов, повышение эффективности работы организаций культуры.

Социологическое исследование проводилось в виде анкетирования лиц обратившихся в изучаемые учреждения культуры. Данный метод сбора

информации отвечает критерию адресности, позволяет получить достоверные результаты. Количество оценок, полученных в ходе интервью составляет 1800.

**Перечень учреждений культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества:**

1. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «ЦДК»;
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Калининского сельского поселения «ЦДК»;
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Маркинского сельского поселения «ЦДК»;
5. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский городской досуговый центр «Комсомолец»;
6. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Новоцимлянского сельского поселения «ЦДК»;
7. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Саркеловского сельского поселения «ЦДК»;
8. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Лозновского сельского поселения «ЦДК»;
9. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств;
10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека»;
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянская городская библиотека»;
12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей».

## 1. Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Цимлянского района Ростовской области основывается на положениях нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс оценки, и позволяет рассчитать количественное значение по каждому из предлагаемых критериев. Методика предполагает использование открытых данных учреждений (официальный сайт учреждений, Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях) и результатов опроса получателей услуг организаций культуры.

1.1. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по общим критериям. Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры Цимлянского района Ростовской области не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ на основании Приказа от 22 ноября 2016 г. N 2542 «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ»  
представлены в табл. 1.1.

№ п/п	Показатель	Источник информации	Группа организаций	Диапазон значений показателей
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)			
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры,	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

	размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)			
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 N 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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)			
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.3	Удобство пользования электронными	изучение	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-	0-10

	сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	мнения получателей услуг	досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	
2.4	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)			
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)			
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)			
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучение мнения получателей	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	услуг изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха, цирки, зоопарки, кинотеатры, иные организации культуры	0-10

### ГРУППА КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

№	Наименование учреждения	Критерии оценки	Оценк а в баллах	Пожелания, касающиеся улучшения качества предоставляемы х услуг
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральный Дом культуры»;  <b>Средний балл по организации 140,5 балла. 88%</b>	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>29,5</b>	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  Улучшение материально-технического обеспечения.  Улучшение качества и содержания полиграфических материалов
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,5	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>40</b>	
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,5	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	7,5	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,5	
4. Удобство графика работы организации культуры	9			
5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4,5			

		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>19</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
		2. Компетентность персонала организации культуры	9	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>32</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6	
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Красноярского сельского поселения «ЦДК»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>12,5</b>	Разработать сайт.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	2,5	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>37,5</b>	Активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	8	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	9,5	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,5	Улучшение материально-технического
		4. Удобство графика работы организации культуры	10	
	<b>Средний балл по организации 116,5 балла. 73%</b>			



		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0,5	обеспечения.
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
		2. Компетентность персонала организации культуры	10	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>26,5</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,5	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9	
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Калининского сельского поселения «ЦДК»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>9</b>	
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>31</b>	Улучшение материально-технического обеспечения.
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с	0	
	<b>Средний балл по организации 99,75 балла. 63%</b>			

		помощью мобильных устройств)		
		4. Удобство графика работы организации культуры	8	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>17,75</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	9	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,75	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9	
		2. Компетентность персонала организации культуры	9	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>24</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8	
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района сельского поселения «ЦДК»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>8</b>	Разработать сайт.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>25</b>	Активизировать работу по размещению информации о деятельности в
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	8	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8	
	<b>Средний балл по организации 93,5 балла. 59%</b>			

		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0	учреждении. Улучшение материально-технического обеспечения.
		4. Удобство графика работы организации культуры	9	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>18,5</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	9,5	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9	
		2. Компетентность персонала организации культуры	9	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>24</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8	
5	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский городской досуговый центр «Комсомолец»  <b>Средний балл по организации</b>	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>29</b>	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  Улучшение материально-технического обеспечения.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>34</b>	

	<b>121 балл. 76%</b>	1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	8	Создать удобный график работы
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8	
		4. Удобство графика работы организации культуры	6,5	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	3,5	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>15,5</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	8	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,5	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>14,5</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,5	
		2. Компетентность персонала организации культуры	7	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>28</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	8	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	8,5	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,5	
6	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Новоцимлянского сельского поселения «ЦДК»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>18,5</b>	Разработать сайт.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,5	

	<b>Средний балл по организации 101,5 балла. 64%</b>	<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>18,5</b>	Активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.  Улучшение материально-технического обеспечения.
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	5,5	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0	
		4. Удобство графика работы организации культуры	9	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	4	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	9	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9	
		2. Компетентность персонала организации культуры	9	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>28,5</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,5	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	6	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8	
7	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района Саркеловского сельского	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>7,5</b>	Разработать сайт.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	

	поселения «ЦДК»	<b>Средний балл по организации 94 балла. 59%</b>	3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,5	возможностями здоровья.  Активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.  Улучшение материально-технического обеспечения.
			<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>24,5</b>	
			1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	6	
			2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	6	
			3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3	
			4. Удобство графика работы организации культуры	7,5	
			5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	2	
			<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>17</b>	
			1 Соблюдение режима работы организацией культуры	9	
			2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8	
			<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>16</b>	
			1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8	
			2. Компетентность персонала организации культуры	8	
			<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>29</b>	
			1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	8	
			2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7	
			3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	8	
4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6				
8	Муниципальное бюджетное учреждение культуры	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>6,5</b>	Разработать сайт.	
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	Улучшение условий	

<p>Цимлянского района Лозновского сельского поселения «ЦДК»</p> <p><b>Средний балл по организации 74 балла. 47%</b></p>	2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0	<p>доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.</p> <p>Улучшение материально-технического обеспечения.</p>
	3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,5	
	<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>19,5</b>	
	1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	3,5	
	2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	5	
	3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	2	
	4. Удобство графика работы организации культуры	9	
	5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	
	<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
	1 Соблюдение режима работы организацией культуры	9	
	2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9	
	<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>18</b>	
	1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9	
	2. Компетентность персонала организации культуры	9	
	<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>12</b>	
	1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	8	
	2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3	
3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0		
4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	1		

<b>ГРУППА МУЗЕИ</b>					
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянский районный краеведческий музей».	Средний балл по организации 153 балла. 96%	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>30</b>	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.  Улучшение комфорта условий пребывания в организации.
			1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
			2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
			3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	
			<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>44,75</b>	
			1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	6	
			2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	
			3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	
			4. Удобство графика работы организации культуры	10	
			5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8,75	
			<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
			1 Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
			2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	
			<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
			1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
			2. Компетентность персонала организации культуры	10	
			<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>38,25</b>	
1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10				
2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,25				



		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	
<b>ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ</b>				
1	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Цимлянского района Детская школа искусств.  <b>Средний балл по организации 153,5 балла. 96%</b>	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>30</b>	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	Улучшение комфорта условий пребывания в организации.
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>45</b>	
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	8	Улучшение материально-технического обеспечения.
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,5	
		4. Удобство графика работы организации культуры	10	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8,5	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	Улучшение материально-технического обеспечения.
		1 Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
		2 Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	Улучшение материально-технического обеспечения.
		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
2. Компетентность персонала организации культуры	10			
<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>38,5</b>			

		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,5	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	
<b>ГРУППА БИБЛИОТЕКИ</b>				
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Цимлянского района «Центральная межпоселенческая библиотека»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>30</b>	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>45,75</b>	
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,75	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	
		4. Удобство графика работы организации культуры	10	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
		1. Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
		2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	
		<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
<b>Средний балл по организации 155 балла. 97%</b>				

		1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
		2. Компетентность персонала организации культуры	10	
		<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>39,25</b>	
		1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	
		2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,25	
		3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	10	
		4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Цимлянская городская библиотека»	<b>1 Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов)</b>	<b>20</b>	Разработать сайт.
		1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	Улучшение условий доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
		2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	
		3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	
		<b>2 Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)</b>	<b>40</b>	Активизировать работу по размещению информации о деятельности в учреждении.
		1. Комфортность условий пребывания в организации культуры	9	
		2. Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	5	
		3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	
		4. Удобство графика работы организации культуры	10	
		5. Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	
		<b>3 Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
		1. Соблюдение режима работы организацией культуры	10	
		2. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	

	<b>4 Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)</b>	<b>20</b>	
	1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	
	2. Компетентность персонала организации культуры	10	
	<b>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)</b>	<b>34,5</b>	
	1. Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	
	2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,5	
	3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	5	
	4. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	

## АНКЕТА

### НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Анкетирование проводится анонимно, цель социологического исследование оценить качество работы изучаемых учреждений культуры и определить перспективы улучшения качества предоставляемых услуг жителям города. Пожалуйста, обведите тот вариант ответа с которым Вы лично согласны. В каждом вопросе можно выбрать только **один** вариант ответа.

**1. Является ли предоставляемая Вам информация о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации доступной и актуальной?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Как Вы можете оценить комфортность условий пребывания в организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Оцените качество дополнительных услуг и доступность их получения**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Удобно ли для Вас пользоваться электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. Удобен ли для Вас график работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. Насколько по Вашему мнению, доступны услуги организации культуры для инвалидов?**

6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски

1. Да
2. Нет

6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)

1. Да
2. Нет

6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации

1. Да
2. Нет

6.4. Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами

1. Да
2. Нет

6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)

1. Да
2. Нет

**7. Соблюдается ли организацией культуры режим работы?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Соблюдаются ли установленные (заявленные) сроки предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. Как Вы можете оценить доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как Вы можете оценить компетентность персонала организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно

4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**11. Довольны ли Вы качеством оказания услуг организацией культуры в целом?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Удовлетворены ли Вы качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Удовлетворены ли Вы качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры?**



1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**15. Ваши пожелания (впишите)**

**В заключение, пожалуйста, несколько слов о себе:**

**16. Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский

**17. Возраст**

1. до 29 лет
2. от 30 до 39 лет
3. от 40 до 49 лет
4. от 50 до 59 лет
5. 60 лет и старше

Доктор социологических наук, профессор

Директор АНО Научно-исследовательский и аналитический

«Центр гражданского развития»

М.А.Васьков