



Утвержден
Директор МБУК «ЦКС
Тес-Хемского кожууна»
Эртине Б.А.
«10» сентября 2023 г.

ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
“ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ КЛУБНАЯ СИСТЕМА ТЕС-ХЕМСКОГО КОЖУУНА”

**Поведение независимой оценки качества
условий оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
“Централизованная клубная система Тес-Хемского кожууна”
в 2023 году.**

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года «597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 мая 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» организацией-оператором Управлением труда и социального развития Тес-Хемского кожууна проведена независимой оценки качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры “Централизованная клубная система Тес-Хемского кожууна”.

**Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг
Муниципального бюджетного учреждения культуры
“Централизованная клубная система Тес-Хемского кожууна”**

Цели проведения независимой оценки качества услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры “Централизованная клубная система Тес-Хемского кожууна”:

1. Улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями;
2. Установление диалога между организациями культуры и гражданами – потребителями услуг;
3. Повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

В период с 01 октября по 30 декабря 2023 года был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МБУК «ЦКС Тес – Хемского кожууна РТ».

Данная независимая оценка проводилась в отношении 4 культурно-досуговых учреждениях (КДК им.К.Баазан-оола с.Самгалатай, СДК им.А.Данзырына с.Ак-Эрик, СДК с.Шуурмак), указанных в распорядительном документе ЦКС.

Независимая оценка была проведена в соответствии с методическими рекомендациями Министерства культуры РФ, утвержденными приказом Минимтрертсва культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 года. №261 “Об учреждении методических реклмендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры” с исползованием показателей утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г.№2542 “Об утверждении показателей, харектирезующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры”.

Основным методом исследования было выбрано анкетирование, которое в свою очередь дает возможность оперативно учесть все требования, запросы и пожелания всех категорий читателей, исправить имеющиеся в процессе культурно-досугового

обслуживания недоработки, определить тенденции развития информационных потребностей, а значит предвосхитить их выполнение.

Основная цель исследования: выявить мнение пользователей по оценке качества библиотечного обслуживания жителей села и района, в том числе детей, выяснить уровень удовлетворенности услугами и фондами библиотеки среди пользователей, а также отношение читателей к графику работы библиотеки и времени ожидания предоставления услуги.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Выявление места культурного-досуга в жизни населения;
- Анализ степени удовлетворенности посетителей качеством предоставляемых услуг

Независимая оценка включала несколько этапов:

1. Оценка качества удовлетворенности качеством оказываемых услуг с помощью анкетирования пользователей культурно-досуговых учреждений.

Предмет исследования: оценка информационных потребностей посетитлей, их удовлетворенность обслуживанием и качеством предоставляемых услуг.

Результаты проведения независимой оценки качества услуг МБУК «ЦКС Тес-Хемского кожууна РТ» за 2020 год

№	Наименование учреждения	Итоговый балл	критерий открытости и доступности информации об организации	критерий комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения	критерий времени ожидания предоставления услуги	критерий доброжелательности, вежливости, компетентности и работников организации	критерий удовлетворенности качеством оказания услуг
1.	МБУК «ЦКС Тес – Хемского кожууна РТ»	94	67	65	73	82	84

Рекомендации учреждениям культуры по повышению качества предоставляемых услуг:

1. По показателю “Удовлетворенность населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры” учреждениями культуры необходимо:
 - расширить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети “Интернет” через официальные сайты организаций, в том числе в “социальных сетях”;
 - на официальных сайтах культурно-досуговых учреждениях предоставлять более широкий спектр новых мероприятий.
 - учреждения культуры провести текущие ремонты, приобрести необходимую мебель (столы, стулья, стеллажи и т.д), установить кулеры с питьевой водой;

2. Учреждениям культуры по показателю “Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для доступности информации организации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru” более полно предоставить следующие сведения:

«Информация о государственном задании за отчетный финансовый год»,
«Информация о результатах деятельности и об использовании имущества»,
«Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год»,
«Информация о результатах деятельности и об использовании имущества»,
«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год», «Информация по всем наименованиям информационного объекта».

3. По показателю «Открытость и доступность информации организации культуры на Официальном сайте учреждения» государственным и муниципальным организациям культуры более полно предоставить необходимые сведения. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии требованиями законодательства.

4. По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» учреждениям культуры регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.