

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры МО МР «Сосногорск» проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 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, ряда других федеральных и республиканских законов, Приказа Министерства культуры РФ от 07.03.2017г.№ 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказаний услуг организациями культуры, Постановления администрации муниципального района «Сосногорск» от 28 ноября 2016 года № 779 «О внесении изменений в Постановление администрации муниципального района «Сосногорск» от 28.11.2013 № 1634 «О формировании в муниципальном районе «Сосногорск» независимой оценки качества работы муниципальных учреждений образования, культуры, физкультуры и спорта», решения Общественного Совета при администрации муниципального района «Сосногорск» от 02.03.2017г. № 2, которым были утверждены перечень социальных учреждений для проведения независимой оценки качества предоставления услуг в 2017 году.

Оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры проводилась по таким общим критериям как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий пребывания; удобство пользования электронными сервисами; удобство графика работы; доступность услуг для инвалидов; соблюдение установленных сроков предоставления услуг; доброжелательность и вежливость; компетентность персонала организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг и материально-техническим обеспечением; удовлетворенность качеством и полнотой информации на официальном сайте и полиграфических материалов.

Оценка качества оказания услуг в учреждениях образования в сфере культуры проводилась по таким общим критериям открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте; комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность; доброжелательность, вежливость, компетентность работников.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры и учреждениями образования в сфере культуры проводилось по двум направлениям:

- Изучение мнений получателей услуг;
- Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры.

I. Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнения получателей услуг основывалось на результатах письменного анкетирования.

Все учреждения культуры МО МР «Сосногорск» были поделены на 4 группы на основании сферы деятельности учреждений культуры для оценки качества оказания услуг:

1 группа - количество критериев для оценки – 14

Библиотеки:

В 2017 году независимая оценка качества проводилась в отношении 10-ти библиотек.

- Сосногорская межпоселенческая центральная библиотека им. Я.М. Рочева;
- Войвожская поселковая библиотека;
- Войвожская детская библиотека;
- Ираельская сельская библиотека;
- Керкинская сельская библиотека;
- Малоперская сельская библиотека;
- Висовская сельская библиотека;
- Верхнеижемская сельская библиотека;
- Полянская сельская библиотека;
- Усть-Ухтинская сельская библиотека.

2 группа - количество критериев для оценки – 14

В 2017 году независимая оценка качества проводилась в отношении 9-ти досуговых учреждений.

- МБУ «Межпоселенческий культурный центр МР «Сосногорск»;
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Верхнеижемский";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Малая Пера";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр д. Пожня";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Поляна";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр с. Усть-Ухта";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Керки";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Парма" пст. Ираэль";
- филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Нефтяник" пгт. Войвож".

3 группа – количество критериев для оценки - 14.

Музеи:

В 2017 году независимая оценка качества проводилась в отношении 1-го учреждения:

- МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей» МО МР «Сосногорск».

4 группа – количество критериев для оценки 17.

Учреждения образования в сфере культуры:

В 2017 году независимая оценка качества проводилась в отношении 2-х учреждений образования в сфере культуры:

- МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сосногорск;
- МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Нижний Одес».

Для изучения мнений получателей услуг о качества оказаний услуг учреждениями культуры было определена оптимальная комбинация, включающая необходимое количество анкет.

№	Наименование организации	Количество анкет	
Библиотеки			
1.	Сосногорская межпоселенческая центральная библиотека им. Я.М. Рочева	217	500
2.	Войвожская поселковая библиотека	50	
3.	Войвожская детская библиотека	49	
4.	Ираельская сельская библиотека	25	
5.	Керкинская сельская библиотека	22	
6.	Малоперская сельская библиотека	21	
7.	Висовская сельская библиотека	25	
8.	Верхнеижемская сельская библиотека	21	
9.	Полянская сельская библиотека	30	
10.	Усть-Ухтинская сельская библиотека	40	

Культурно-досуговые учреждения			
1.	МБУ «Межпоселенческий культурный центр МР «Сосногорск»	118	502
2.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Верхнеижемский"	50	
3.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Малая Пера";	22	
4.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр д. Пожня"	51	
5.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Поляна";	51	
6.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр с. Усть-Ухта	53	
7.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Керки"	57	
8.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Парма" пст. Ираэль"	50	
9.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Нефтяник" пгт. Войвож".	50	
Музеи			
1.	МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей МОМР «Сосногорск»	100	
Учреждения культуры в сфере образования			
1.	МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сосногорск	76	
2.	МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Нижний Одес»	60	

Методика расчета показателей

1 показатель: уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах.

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет

№	Оценка уровня
----------	----------------------

	Наименование организации	удовлетворенности качеством оказы- ваемых услуг, баллы
Библиотеки		
1.	Сосногорская межпоселенческая центральная библиотека им. Я.М. Рочева	123,2
2.	Войвожская поселковая библиотека	98,7
3.	Войвожская детская библиотека	113,8
4.	Ираельская сельская библиотека	103,1
5.	Керкинская сельская библиотека	86,0
6.	Малоперская сельская библиотека	115,3
7.	Висовская сельская библиотека	107,8
8.	Верхнеижемская сельская библиотека	116,1
9.	Полянская сельская библиотека	89,5
10.	Усть-Ухтинская сельская библиотека	104,7
Культурно-досуговые учреждения		
1.	МБУ «Межпоселенческий культурный центр МР «Сосногорск»	90,5
2.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Верхнеижемский"	124,3
3.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Малая Пера";	82,7
4.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр д. Пожня"	100,7
5.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Поляна";	96,0
6.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр с. Усть-Ухта	116,0
7.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Керки"	82,0
8.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Парма" пст. Ираэль"	125,6
9.	филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Нефтяник" пгт. Войвож".	109,1
Музеи		
1.	МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей МОМР «Сосногорск»	116,1
Учреждения культуры в сфере образования		
1.	МБУ ДО «Детская школа искусств» г. Сосногорск	128,9
2.	МБУ ДО «Детская школа искусств» пгт. Нижний Одес»	127,1

**Балловая таблица оценки показателей по музею
(14 критериев)**

		МБУ «ИКММ» МО МР «Сосногорск»
	<i>В опросе участвовало (человек)</i>	100
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (макс. 10 баллов)	9
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс.10 баллов)	8,8
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения (макс.10 баллов)	8,9
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)	8,7
5.	Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)	8,5
6.	Доступность услуг для инвалидов (макс. 10 баллов)	2,2
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	2,2
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.)	
6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	
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)	8,4
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	8,9
10.	Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	8,6

11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс.10 баллов)	8,4
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (макс.10 баллов)	8,7
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (макс.10 баллов)	9,7
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс.10 баллов)	8,6
Итоговое значение (баллы)		116,1

**Балловая таблица оценки показателей по библиотекам
(14 критериев)**

		ЦБС	Войвож поселко- вая	Войвож детская	Ираел ь	Керки	Мало- лопер пер- ская	Висов сов- ская	Верхне- ижемски й	Полян- ская	Усть- Ухтин- ская
	<i>В опросе участвовало (человек)</i>	<i>217</i>	<i>50</i>	<i>49</i>	<i>25</i>	<i>22</i>	<i>21</i>	<i>25</i>	<i>21</i>	<i>30</i>	<i>40</i>
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (макс. 10 баллов)	8,8	7,7	8,1	8,6	7,5	8,4	6,8	9,3	8,0	7,7
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс.10 баллов)	9,1	10	8,6	8,1	7,0	9,3	7,1	8,6	7,3	5,8
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения (макс.10 баллов)	9,2	7,5	6,2	6,7	7,7	8,3	8,1	8,6	6,7	7,7
4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)	8,2	0	4,6	5	1,7	8,3	8,5	8,4	3,4	7,8
5.	Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)	9,1	2,0	8,4	8,8	8,7	8,6	8,3	10	8,2	7,0
6.	Доступность услуг для инвалидов (макс. 10 баллов)	7,9	0	7,8	4,5	0	1	5,4	1,5	0,1	2,3

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										
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.)	7,9	0	7,8	4,5	0	1	5,4	1,5	0,1	2,3
6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации										
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами										
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)										
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,8	10	9,6	8,6	8,4	9,5	9,2	9,0	8,4	7,7
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,0	10	8,8	7,7	7,9	8,2	8,1	9,5	7,1	8,2
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	9,4	10	10	9,3	9,5	9,7	9,7	10,0	8,8	9,9
10.	Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	9,0	10	9,3	8,0	8,5	9,4	8,2	9,2	8,7	9,6

11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс.10 баллов)	8,8	9,6	9,1	7,4	7,4	8,6	6,8	8,6	6,8	8,3
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (макс.10 баллов)	9,0	5,4	6,4	7,0	2,5	8,9	6,9	7,8	2,2	7,3
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (макс.10 баллов)	8,0	7,2	8,1	6,9	2,4	8,7	7,6	7,7	7,7	7,7
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс.10 баллов)	7,9	9,3	8,8	6,5	6,8	8,4	7,1	7,9	6,2	7,7
Итоговое значение (баллы)		123,2	98,7	113,8	103,1	86,0	115,3	107,8	116,0	89,5	104,7

**Балловая таблица оценки показателей по культурно-досуговым
Учреждениям (14 критериев)**

		МКЦ	Верхне-ижемский	М.Пера	Пожня	Полна	Усть-Ухта	Керки	Ираель	Войвож
	<i>В опросе участвовало (человек)</i>	<i>118</i>	<i>50</i>	<i>22</i>	<i>50</i>	<i>51</i>	<i>53</i>	<i>57</i>	<i>50</i>	<i>50</i>
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации (макс. 10 баллов)	6,6	8,9	6,6	8,3	8,5	10	7,5	9,8	8,7
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры (макс.10 баллов)	6,8	9,3	6,5	8,0	9,2	9,9	7,5	9,8	8,5
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения (макс.10 баллов)	6,4	9,2	6,2	8,1	6,7	9,6	6,9	9,1	8,6
4.	Удобство пользования электронными серви-	5,9	8,3	6,7	0	3,6	7,2	0	1,5	8,5

	сами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) (макс. 10 баллов)									
5.	Удобство графика работы организации культуры (макс. 10 баллов)	7,2	9,3	6,4	7,9	8,8	9,9	9,6	10	7,9
6.	Доступность услуг для инвалидов (макс. 10 баллов)	3,8	3,5	1,9	1,8	1,2	3,9	1,8	8	3,4
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									
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.)	3,8	3,5	1,9	1,8	1,2	3,9	1,8	8	3,4
6.3.	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации									
6.4.	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами									
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)									
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,6	9,8	6,7	8,2	7,8	9,5	9,3	10	8,2
8.	Соблюдение установленных (заявленных)	6,9	9,8	6,0	8,2	8,0	9,4	6,9	10	8,6

9.	сроков предоставления услуг организацией культуры Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	7,8	9,9	6,6	8,3	9,0	9,8	9,4	10	9,1
10.	Компетентность персонала организации культуры (макс. 10 баллов)	8,0	9,8	6,6	8,2	8,8	8,6	9,3	10	8,8
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом (макс.10 баллов)	7,4	9,9	6,1	8,6	6,2	8,0	6,9	10	9,1
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры (макс.10 баллов)	6,1	7,8	5,7	8,4	3,9	7,0	0	8,5	8
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" (макс.10 баллов)	4,1	9,3	4,2	8,5	7,1	6,6	0	9,9	3,3
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры (макс.10 баллов)	5,9	9,5	6,5	8,2	7,2	6,6	0	9	8,4
Итоговое значение (баллы)		90,5	124,0	82,7	100,7	96,0	116,0	82,0	125,6	109,1

Балловая таблица оценки показателей по учреждениям образования в сфере культуры

	СДШИ	НДШИ
В опросе участвовало (человек)	76	60
<u>1. Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте.</u>		

1.1	Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности.	8,6	9,0
1.2	Наличие сведений о педагогических работниках организации.	8,6	9,4
1.3	Доступность взаимодействия с получателями образовательных услуг по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов, в том числе наличие возможности внесения предложений, направленных на улучшение работы организации.	8,0	8,9
1.4	Доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан, поступивших в организацию от получателей образовательных услуг (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов).	8,5	8,1
	<u>2. Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность.</u>		
2.1.	Материально-техническое и информационное обеспечение организации.	7,9	7,7
2.2.	Наличие необходимых условий для охраны и укрепления здоровья, организации питания обучающихся.	0	0
2.3.	Условия для индивидуальной работы с обучающимися.	8,1	8,1
2.4.	Наличие дополнительных образовательных программ.	8,3	8,8
2.5.	Наличие возможности развития творческих способностей и интересов обучающихся, включая их участие в конкурсах и олимпиадах (в том числе во всероссийских и международных), выставках, смотрах, физкультурных мероприятиях, спортивных мероприятиях, в том числе в официальных спортивных соревнованиях, и других массовых мероприятиях.	8,9	9,3
2.6.	Наличие возможности оказания психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся.	9,3	5,8
2.7.	Наличие условий организации обучения и воспитания обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.	6,4	7,6
	<u>3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников.</u>		
3.1.	Доброжелательность и вежливость работников.	9,3	9,7
3.2.	Компетентность работников.	9,2	8,8

	<u>4.Общее удовлетворение качеством образовательной деятельности организации.</u>		
4.1.	Удовлетворение материально-техническим обеспечением организации.	8,3	9,2
4.2.	Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг.	9,0	9,1
4.3.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым.	8,7	9,4
Итоговое значение (баллы)		127,1	128,9

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Доступность и актуальность информации». Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг - выше среднего. Это говорит о том, что информации о планируемых мероприятиях публикуется, размещается на стендах, население регулярно оповещается, информируется.

«Комфортность». Большая часть анкетированных хорошо оценивает работу в этом направлении.

«Удобство графика работы». Посетители оценили положительно график работы и режим учреждений.

«Доступность услуг для инвалидов». Большинство респондентов неудовлетворительны доступностью услуг.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность». Респонденты отмечают достаточный уровень культуры работников, доброжелательность, компетентность.

«Удовлетворенность материально-техническим обеспечением». Анкетирование показало уровень обеспеченности выше среднего.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов в целом хорошо оценивают качество оказания услуг.

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг учреждений культуры в сфере образования:

«Открытость и доступность информации, размещенной на официальном сайте». Анкетирование показало, что родители (законные представители) в целом хорошо оценивают полноту информации представленной на сайте.

18	Информация о выполнении государственного (муниципально-го) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	План по улучшению качества работы организации	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ИТОГО баллов	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения можно сделать по Музею, Центральной библиотечной системе и двух школ искусств.

У учреждений культуры на сайте присутствует полное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, сведения об учредителе; структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

У всех учреждений культуры опубликованы учредительные документы, информация о муниципальном задании на текущий год, отчеты о муниципальном задании.

«Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот». Данные требования достаточно полно представлены у МБУ «СМЦБС», ИКММ, СДШИ, НДШИ.

Раздел «Независимая оценка качества услуг» не представлен у исследуемых учреждений культуры, но планы по улучшению качества работы имеются у вышеперечисленных учреждений.

На сегодняшний день отсутствует сайт у Межпоселенческого культурного центра, но мониторинг показал, что учреждение активно публикует на официальном сайте администрации МР «Сосногорск», в странице в контакте планируемую мероприятия, афиши.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории МО МР «Сосногорск»
Методика расчета показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Изучение мнений получателей услуг;
- Изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории МО МР «Сосногорск»
Библиотеки**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (баллы)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка (максим. 160 баллов)
Сосногорская межпоселенческая центральная библиотека им. Я.М. Рочева	123,2	17	140,2
Войвожская поселковая библиотека-филиал № 3	98,7	4,5	103,2
Войвожская детская библиотека-филиал № 20	113,8	4,5	118,3
Ираельская сельская библиотека-филиал № 14	103,1	4,5	107,6
Керкинская сельская библиотека-филиал № 10	86,0	4,5	90,5
Малоперская сельская библиотека-филиал № 11	115,3	4,5	119,8
Висовская сельская библиотека-филиал № 5	107,8	4,5	112,3
Верхнеижемская сельская библиотека-филиал № 6	116,0	4,5	120,5
Полянская сельская библиотека-филиал № 12	89,5	4,5	94
Усть-Ухтинская модельная сельская библиотека-филиал № 9	104,7	4,5	109,2

Культурно-досуговые учреждения

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности ка-	Оценка уровня открытости и доступности инфор-	Итоговая оценка (максим. 160 баллов)

	чеством оказываемых услуг (баллы)	мации на официальном сайте организации, баллы	
Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурный центр МР «Сосногорск»	90,5	0	90,5
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Верхнеижемский"	124,3	0	124,3
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Малая Пера"	82,7	0	82,7
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр д. Пожня"	100,7	0	100,7
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Поляна"	96,0	0	96,0
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр с. Усть-Ухта"	116,0	0	116,0
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Керки"	82,0	0	82,0
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Парма" пст. Ираэль"	125,6	0	125,6
Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Нефтяник" пгт. Войвож"	109,1	0	109,1

Музей

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (баллы)	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка (максим. 160 баллов)
МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей» муниципального образования муниципального района «Сосногорск»	116,1	17	133,1

Учреждения образования в сфере культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетво-	Оценка уровня открыто-	Итоговая оценка
-----------------------------------	--------------------------	------------------------	-----------------

	ренности качеством оказываемых услуг (баллы)	сти и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	(максим. 160 баллов)
МБУДО «Детская школа искусств» г. Сосногорск	127,1	14	141,1
МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Нижний Одес»	128,9	14	142,9

Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории МО МР «Сосногорск»
Библиотека

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	Сосногорская межпоселенческая центральная библиотека им. Я.М. Рочева	140,2
2	Верхнеижемская сельская библиотека-филиал № 6	120,5
3	Малоперская сельская библиотека-филиал № 11	119,8
4	Войвожская детская библиотека-филиал № 20	118,3
5	Висовская сельская библиотека-филиал № 5	112,3
6	Усть-Ухтинская модельная сельская библиотека-филиал № 9	109,2
7	Ираельская сельская библиотека-филиал № 14	107,6
8	Войвожская поселковая библиотека-филиал № 3	103,2
9	Полянская сельская библиотека-филиал № 12	94
10	Керкинская сельская библиотека-филиал № 10	90,5

Культурно-досуговые центры

№	Наименование организации	Рейтинг
1	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Парма" пст. Ираэль"	125,6
2	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Верхнеижемский"	124,3
3	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр с. Усть-Ухта"	116,0
4	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр "Нефтяник" пгт. Войвож"	109,1
5	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр д. Пожня"	100,7
6	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Поляна"	96,0
7	Муниципальное бюджетное учреждение «Межпоселенческий культурный центр МР	90,5

	«Сосногорск»	
8	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Малая Пера"	82,7
9	Филиал МБУ МКЦ МР "Сосногорск" "Досуговый центр пст. Керки"	82,0

Детские школы искусств

№	Наименование организации	Рейтинг
1	МБУДО «Детская школа искусств» г. Сосногорск	142,9
2	МБУДО «Детская школа искусств» пгт. Нижний Одес»	141,1

Музей

№	Наименование организации	Рейтинг
1	МБУ «Историко-краеведческий мемориальный музей» муниципального образования муниципального района «Сосногорск»	133,1

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

Рекомендации учреждениям культуры и учреждениям культуры в сфере образования по повышению качества предоставления услуг:

1. Расширить информирование населения организаций культуры МО МР «Сосногорск» о своей культурной деятельности, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.
2. Создать сайт Межпоселенческому культурному центру.
3. Регулярно повышать квалификации специалистов организаций культуры.
4. Активно принимать участие в программах «Доступная среда», для повышения качества доступности для инвалидов.