

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

Организация	Количество человек
1. МКУК «Старороговский СДК»	184
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	216
3. МКУК «Богородицкий СДК»	180
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	500
5. МКУК «Горшеченский СДК»	242
6. МКУК «Горшеченское киноужреждение Восход»	500
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	200
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	500
9. МКУК «Ясеновский СДК»	183
10. МКУК «Среднеапоченский ЦСДК»	300
11. МКУК «Кулевский СДК»	156
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	160
Итого	3321

По результатам анализа сайтов и независимому анкетированию получателей услуг всех организаций в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты (расчетные таблицы по каждой организации представлены в приложении):

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» сведения представлены в таблице 2 и на рис. 1

Таблица 2. Общие сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

Организации	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	Итого
1. МКУК «Старороговский СДК»	16,3	16,3	21,74	54,34
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	16,67	16,67	22,22	55,56
3. МКУК «Богородицкий СДК»	20*	20	26,67	66,67
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	29,7	28,8	38,4	96,9
5. МКУК «Горшеченский СДК»	17,6	25,35	33,8	76,75
6. МКУК «Горшеченское киноужреждение Восход»	28,8	24	32	84,8

7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	14,4	7,5	24	45,9
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	29,4	25,2	33,6	88,2
9. МКУК «Ясеновский СДК»	16,39	14,75	19,67	50,81
10. МКУК «Среднеапоченский ЦСДК»	13	13	33,33	59,33
11. МКУК «Кулевский СДК»	23,08	21,15	30,77	75
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	15	15	22,5	52,5

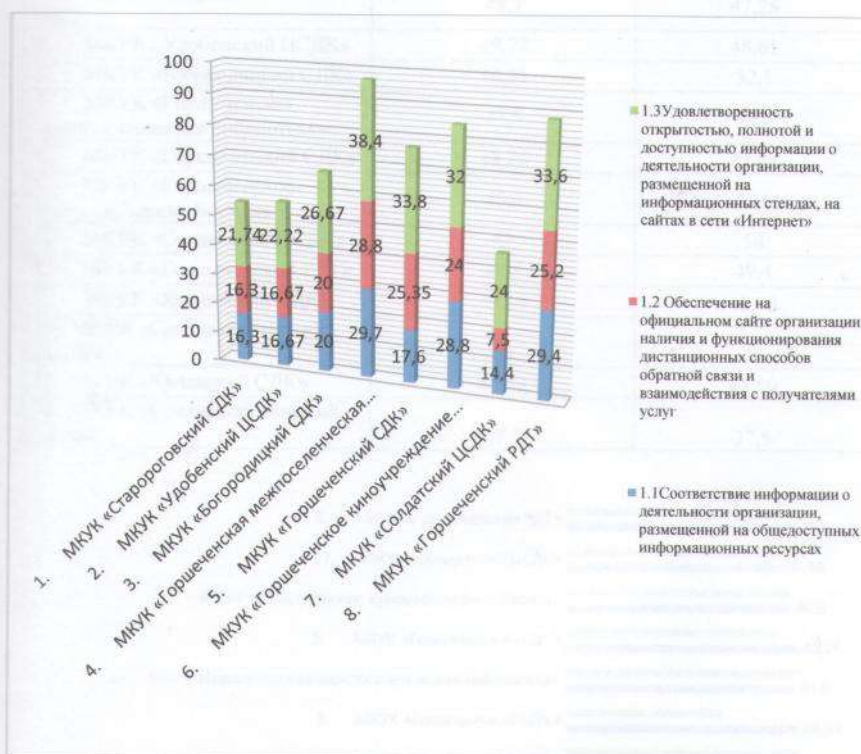


Рис.1 Сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации»

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг». Данные по каждой организации представлены в таблице 3, рис.2.

Таблица 3. Сводная ведомость по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

Организации	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Итого
1. МКУК «Старороговский СДК»	48,7	47,28	95,98
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	49,72	48,61	98,33
3. МКУК «Богородицкий СДК»	48,33	32,5	80,83
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	47,6	49,5	97,1
5. МКУК «Горшеченский СДК»	48,26	43,39	91,65
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	46,6	46,6	93,2
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	49	50	99
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	47,6	49,4	97
9. МКУК «Ясеновский СДК»	49,29	40,98	90,27
10. МКУК «Среднеапоченский ЦСДК»	49	45	94
11. МКУК «Кулевский СДК»	48,72	43,59	92,31
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	47,5	37,5	85



Рис.2 Сведения по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» сведения представлены в таблице 4, рисунок 3.

Таблица 4. Сводная ведомость третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Организации	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Итого
1. МКУК «Старороговский СДК»	27,19	35	26,25	88,44
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	28,33	38,89	27,78	95
3. МКУК «Богородицкий СДК»	22,13	22,22	16,67	61,02
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	29,78	39,6	29,7	99,08
5. МКУК «Горшеченский СДК»	27,95	36,36	27,27	91,58
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	26,4	40	27,9	94,3
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	30	20	27	77
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	26,85	38,4	28,5	93,75
9. МКУК «Ясеновский СДК»	25,94	34,97	26,23	87,14
10. МКУК «Среднепаченский ЦСДК»	27,75	33,33	25	86,08
11. МКУК «Кулевский СДК»	25,67	32,31	28,08	86,06
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	27,19	35	26,25	88,44



Рис.3 Сведения по критерию 3 «Доступность услуг инвалидов»

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организации» данные представлены в таблице 5, рисунок 4.

Таблица 5. Сводная таблица по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Организации	1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	2. Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	3. Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Итого
1. МКУК «Старороговский СДК»	30,43	38,7	17,39	86,52
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	37,04	39,26	18,52	94,82
3. МКУК «Богородицкий СДК»	35,56	38,89	18,89	93,34
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	39,6	39,9	19,8	99,3
5. МКУК «Горшеченский СДК»	38,35	39,59	19,17	97,11
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	37,2	39,3	19,2	95,7
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	40	40	20	100
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	38	39,5	19	96,5
9. МКУК «Ясеновский СДК»	37,16	39,29	19,67	96,12
10. МКУК «Среднепеченский ЦСДК»	37,33	39,33	18,67	95,33
11. МКУК «Кулевский СДК»	40	40	20	100
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	35	40	20	95



Рис.4 Сведения по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

Таблица 6. Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Организации	1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	2 Удовлетворенность графиком работы организации:	3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации
1. МКУК «Старороговский СДК»	30	20	50
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	27,78	19,26	49,26
3. МКУК «Богородицкий СДК»	29,17	19,72	50
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	29,7	20	50
5. МКУК «Горшеченский СДК»	28,76	19,59	50
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	30	20	49,9
7. МКУК «Солдатекий ЦСДК»	30	20	50
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	30	20	49,62
9. МКУК «Ясеновский СДК»	29,51	13,89	49,84
10. МКУК «Среднепеченский ЦСДК»	28	19,33	49,33
11. МКУК «Кулевский СДК»	30	20	50
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	30	20	50



Рис 4. Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

Таблица 7. Обобщенные результаты по критериям оценки учреждений культуры Горшеченского района

Организации	Критерий 1. "Открытость и доступность информации об организации культуры"	Критерий 2. "Комфортность условий предоставления услуг"	Критерий 3. "Доступность услуг для инвалидов"	Критерий 4: "Доброжелательность, вежливость, работников организации".	Критерий 5. "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
1. МКУК «Старороговский СДК»	54,34	95,88	88,44	86,52	100
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	55,56	98,33	95	94,82	96,3
3. МКУК «Богородицкий СДК»	66,67	80,83	61,02	93,34	98,89
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	96,9	97,1	99,08	99,3	74,2
5. МКУК «Горшеченский СДК»	76,75	91,65	91,58	97,11	98,35
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	84,4	93,2	94,3	95,7	99,9
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	45,9	99	77	100	100
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	88,2	97	93,75	96,5	99,62
9. МКУК «Ясеновский СДК»	50,81	90,27	87,14	96,12	93,24

10. МКУК «Среднеапоченский ЦСДК»	59,33	94	86,08	95,33	96,66
11. МКУК «Кулевский СДК»	75	84,62	86,06	100	100
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	52,5	85	88,44	95	100



Рис. 6 Обобщенные сведения по всем критериям

Таблица 8. Рейтинг учреждений культуры Горшеченского района Курской области

Организации	Количество баллов	2. Место рейтинга
4. МКУК «Горшеченская межпоселенческая библиотека»	475,07	1
8. МКУК «Горшеченский РДТ»	461,39	2
6. МКУК «Горшеченское киноучреждение Восход»	455,44	3
11. МКУК «Кулевский СДК»	445,67	4
5. МКУК «Горшеченский СДК»	444,9	5
2. МКУК «Удобенский ЦСДК»	440,01	6
10. МКУК «Среднеапоченский ЦСДК»	431,4	7
1. МКУК «Старороговский СДК»	425,18	8
7. МКУК «Солдатский ЦСДК»	421,9	9
12. МКУК «Среднедороженский ЦСДК»	420,94	10
9. МКУК «Ясеновский СДК»	417,58	11
3. МКУК «Богородицкий СДК»	400,75	12

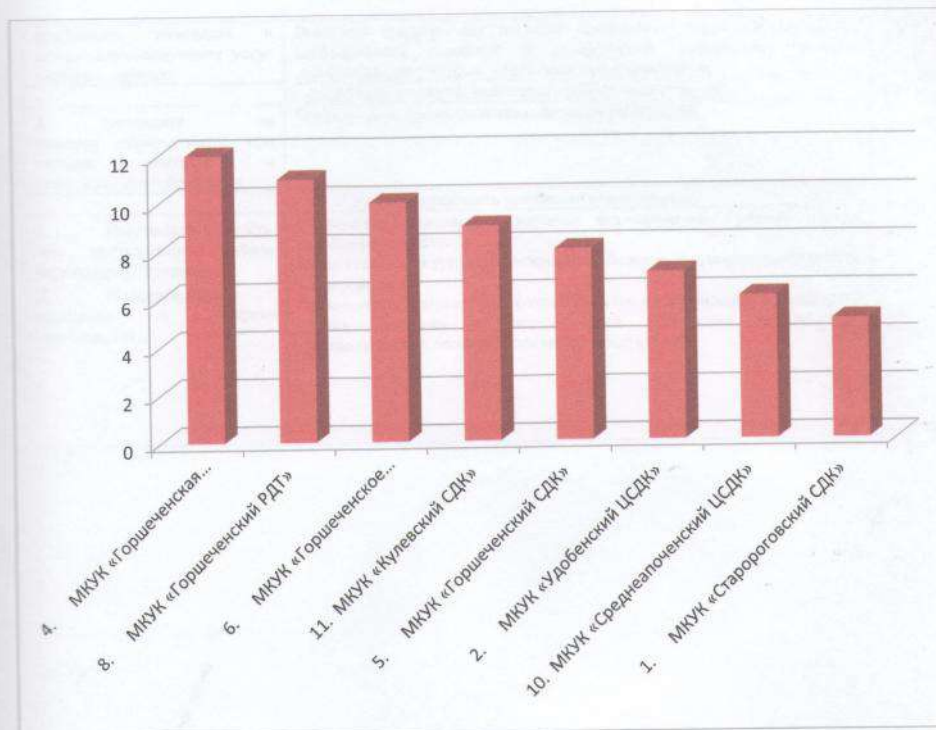


Рис. 7 Рейтинг учреждений культуры Горшеченского района Курской области

Таблица 9. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Планоый срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации		
1. Создать сайт организации	Принять меры по созданию официального сайта учреждения и приведение его в соответствующий вид, согласно всем критериям. Разместить информацию о дополнительных услугах (организация горячих линий, онлайн-консультаций) Создать (модернизировать) сайт учреждения Заключить договоры об информационном сотрудничестве с иными организациями Распространять билеты, афиши на предприятиях, в школах, институтах, иных организациях через онлайн кассы	
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1. Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	Участвовать в конкурсных мероприятиях, по итогам которых предоставляются средства на материально-техническое оснащение учреждений, или ценные призы в виде специального оборудования, мебели, музыкальных инструментов и пр.	
III. Доступность услуг для инвалидов		
1. Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного	Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	

<p>пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими</p>	<p>Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля.</p>	
<p>IV. Доброжелательность, вежливость работников организации</p>		
<p>1. Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении</p>	<p>Организовать повышение квалификации работников</p>	
<p>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</p>		
<p>1. Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков 2. Информирование населения о графике мероприятий</p>	<p>Формировать расписания клубных формирований с учетом мнения пользователей услуг Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие Организовать продажу электронных билетов информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей)</p>	