

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ



Агентство региональных
социально-экономических
проектов

АРСЭП

394005, г. Воронеж, Московский пр-т, 143 б, тел. (4732)512-605, ИНН3662121637 КПП 366201001
Р/с 40703810513000058352 Центрально-Черноземный банк ОАО «Сбербанк России» г. Воронеж
к/с 30101810600000000681 БИК 042007681
www.arsep.ru, ekonomik@list.ru

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ДОКЛАД

«Независимая оценка качества условий оказания услуг в сфере культуры Таловского муниципального района Воронежской области

*Исследование проведено в Таловском муниципальном районе
Воронежской области.*

Воронеж, 2023

Д иректор



И.В. Воропаев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Программная часть исследования
 2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений
 3. Результаты социологического исследования посетителей/получателей услуг культурно-досугового учреждения
 4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы культуры Таловского муниципального района Воронежской области
- Приложение 1. Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры
- Приложение 2. Бланк осмотра здания обследуемого учреждения культуры
- Приложение 3. Бланк опроса

1. Программная часть исследования

Цель – формирование информационной базы по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры и разработки предложений по улучшению их деятельности.

Задачи исследования:

1) получение данных о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры Таловского района в соответствии с перечнем общих критериев независимой оценки, определенным Федеральным законом от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», а также отраслевыми перечнями показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг, утвержденными федеральными органами исполнительной власти;

2) обобщение полученных результатов, построение на их основе рейтингов организаций в сфере культуры.

Группы критериев оценки качества условий оказания услуг, установленные Федеральным законом № 392-ФЗ:

1. открытость и доступность информации об организации;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги (за исключением организаций в сферах культуры и образования);
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость работников организаций;
5. удовлетворённость условиями оказания услуг.

Этапы полевых работ:

1. Экспертная оценка организаций (сбор данных в учреждениях, если предусмотрено наблюдение; анализ интернет-сайтов);

2. Опрос получателей услуг;
3. Личный опрос получателей услуг в организациях.

Анкетный опрос получателей услуг

1. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях интервьюером распространяет анкеты на бумажном носителе среди потребителей услуг, находящихся в организации, с последующим сбором заполненных анкет.

2. При проведении опроса получателей услуг с помощью метода анкетирования в организациях при необходимости Заказчик оказывает содействие Исполнителю в обеспечении доступа в организации и взаимодействии с руководителями оцениваемых организаций.

3. В связи со спецификой деятельности отдельных организаций для них устанавливаются дополнительные требования к используемым методам сбора информации о качестве условий оказания услуг.

При сборе информации о качестве условий оказания услуг предусмотрен механизм, исключающий возможность предоставления одним получателем услуги нескольких анкет, оценивающих качество условий оказания одной услуги.

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборки и определить объем генеральной совокупности.

Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы организаций социального обслуживания.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это, прежде всего, значительными различиями в форме учреждений и в доле получателей услуг организации.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры Таловского муниципального района Воронежской области.

Обобщение информации осуществляется в соответствии с согласованным инструментарием исследования по каждой организации в следующей последовательности:

- ✓ расчет средних значений по каждому показателю оценки;
- ✓ перевод значений показателей оценки в баллы;
- ✓ расчет значений по каждому критерию оценки в баллах;
- ✓ расчет итогового значения оценки по организации в баллах.

Расчет показателей независимой оценки осуществляется в соответствии с единым порядком расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

Формирование рейтингов организаций по итогам независимой оценки проводится посредством составления сводного рейтинга по всем организациям.

Результаты проведения оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры содержат:

1) Описание методологии и процедуры проведения независимой оценки качества организаций;

2) Описание процесса сбора информации - способов получения информации;

3) Описание и анализ собранной информации, обобщенной по показателям, характеризующим критерии оценки качества оказания услуг и по организациям;

4) Заполненные таблицы (формы) предоставления информации, включающие показатели, единицы их измерения и расчет значения каждого показателя в баллах по каждой организации;

5) Представление собранной информации в графическом виде, составление диаграмм, графиков по результатам проведенной независимой оценки организаций;

6) Формирование в соответствии с интегральными результатами независимой оценки рейтинга организаций в сфере культуры.

7) Подготовка аналитического отчета о результатах сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры.

2. Результаты расчетов по показателям в разрезе учреждений

2. 1. Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района

Год постройки - 2020, занимаемая площадь – 4604,86м².

Здание Культурно-досугового центра – объект капитального строительства, построен в 2020 году в рамках реализации государственной программы «Комплексное развитие сельских территорий».

Планировочно-технологическая схема Культурно-досугового центра выполнена на основе разделения здания на самостоятельные зоны с учетом функционального назначения, а также требований нормативных документов, действующих на территории РФ.

Данный объект по своему назначению относится к клубу общего профиля и включает в себя следующие группы помещений: зрелищную часть (зрительный зал, фойе-зал для массовых мероприятий), клубную часть (помещения для отдыха и развлечений, студийно-кружковые помещения), служебно-бытовые помещения.

Состав групп помещений включает в себя:

Зрелищная часть

- зрительный зал со сценой-эстрадой и обслуживающими помещениями: арьерсцена; авансцена; карманы сцены-эстрады; карманы хранения звукового оборудования; склад объемных и станковых декораций, сценической электроаппаратуры, мебели и реквизита; столярная и механическая мастерская; две артистические уборные по 6 мест каждая с душевыми; гримерно-парикмахерская; санузел; костюмерная; кладовая уборочного инвентаря; студия звукозаписи с аппаратной;

- фойе-зал для массовых мероприятий с эстрадой, танцевальной площадкой, кладовой инвентаря; - бар-буфет с подсобными помещениями.

Клубная часть

- помещения для отдыха и развлечений: холлы, бильярдная на 2 игровых стола;

- лекционно-информационные помещения: малый зал на 100 мест с эстрадой;

- кулуар малого зала;

- студии для занятий клубных формирований: вокальная, творческая, фольклорная, театральная, ДПИ, эстрадная; хореографический зал.

- кладовая инвентаря, кладовая музыкальных инструментов.

Входные и административно-хозяйственные помещения:

- вестибюль зрелищной части;

- гардероб при вестибюле зрелищной части;

- кассовый вестибюль с кассовыми кабинетами;

- вестибюль клубной части;

- гардероб при вестибюле клубной части;

- санитарные узлы;

- помещения административного и обслуживающего персонала: кабинет директора; кабинет художественного руководителя; кабинет администратора; 2 кабинета информационно-методического отдела; кабинет Передвижного многофункционального культурного центра (Автоклуба); пост дежурной охраны; комната технического персонала; комната приема пищи персонала; кладовая инвентаря; кладовая мебели и инвентаря; кладовые уборочного инвентаря.

Технические помещения

- ИТП, венткамеры, электрощитовая, серверная.

Оборудование:

- **звуковое:** комплект для зрительного зала, комплект для танцевального зала, комплект для конференц-зала, комплект для студии звукозаписи, комплект для уличной сцены.

- **осветительное:** комплект для зрительного зала, комплект для танцевального зала, комплект для конференц-зала, 1 комплект (2 стойки, 8 фонарей), 4 прожектора, 1 комплект для уличного сценического комплекса (12 всепогодных прожекторов).

- **музыкальные инструменты:** 2 баяна, гармонь, балалайка, 2 электропианино, комплект ВИА.

- кинооборудование для публичного кинопоказа: цифровой проектор, комплект звукового оборудования, экран на подкатной раме *(приобретены в 2018 году в рамках конкурсного отбора на получение средств, источником финансового обеспечения которого является субсидия на создание условий для показа национальных фильмов в населённых пунктах Российской Федерации с численностью населения до 500 тыс. человек, проводимом Федеральным фондом социальной и экономической поддержки отечественной кинематографии (Фонд Кино)).*

Компьютеры – автоматизированных рабочих мест – 24.

Оснащение зрительного зала - в 2020 году были приобретены театральные кресла и одежда сцены, жалюзи и шторы для помещений.

В целях адаптации людей, имеющих инвалидность, к условиям обычной жизни в МКУ «КДЦ» разработаны мероприятия, которые позволяют таким людям не чувствовать ущемления своих интересов

Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение культуры: при входе в КДЦ установлены пандусы, на лестничных маршах установлены поручни, имеется подъемник для инвалидов, на первом этаже расположена универсальная санитарная кабина, оборудованная унитазом, умывальником и вертикальными и горизонтальными поручнями, кнопка вызова для специалиста, работающего с людьми с ОВЗ, мнемосхемы расположения помещений, таблички со шрифтом Брайля, в зрительных залах предусмотрены места для инвалидов на креслах-колясках.

В МКУ «КДЦ» функционируют 24 - клубных формирования, в которых занимаются 283 человека. Занятия в коллективах проводятся в среднем 2 раза в неделю.

Это народные коллективы – образцовый хореографический ансамбль «Калейдоскоп», народный хор ветеранов, народный фольклорный ансамбль «Кладезь».

Клубные формирования и творческие коллективы – Вокальный ансамбль «Дива», кружок резьбы по дереву «Город мастеров», студия «Мастерство ведущего», театральная студия «Чародеи», поэтический клуб «Полет души», клуб по интересам «Волонтеры культуры», вокальный ансамбль «Сударушка», киноклуб «За кадром», интерактивный кукольный театр «В гостях у сказки», студия декоративно-прикладного творчества «Фантазёры», кукольный театр «Мешок сказок», семейный клуб «Felicita» («Счастье»), Детский фольклорный ансамбль «Аринушка», Детский клуб «Капитошка», вокальный ансамбль «Славяне», студия сольного пения, кружок «Мастерица», студия изобразительного искусства, клуб по интересам для людей старшего поколения «Душа пусть будет молодой».

Участники творческих коллективов, клубов по интересам принимают активное участие в мероприятиях, проводимых в КДЦ и мероприятиях других уровней.

Народный фольклорный ансамбль «Кладезь», образцовый хореографический ансамбль «Калейдоскоп», воспитанники студии «Мастерство ведущего» являются активными участниками областных, всероссийских и межрегиональных конкурсов народного творчества, где неоднократно были удостоены Дипломов лауреата 1,2,3 степеней.

Культурно-массовые мероприятия в досуговом центре проводятся в соответствии с планом работы: это разнообразные концертные программы к праздничным и знаменательным датам, познавательно-игровые программы для детей, развлекательные молодежные программы, вечера отдыха для пожилых людей, праздники народного календаря, районные фестивали,

конкурсы, выставки мастеров художественных ремёсел и ДПТ, и многое другое. Всего за 2022 год проведено **310** мероприятий, на которых присутствовало – 42530 человек. Наряду с мероприятиями, которые проводятся в очном формате, специалисты КДЦ проводят различные мероприятия в формате онлайн – музыкальные и поэтические марафоны, флешмобы, фотоконкурсы, акции, конкурсы-выставки изобразительного, декоративно-прикладного творчества, в которых активно принимают участие инвалиды.

Важно отметить, что МКУ «КДЦ» имеет широкую сеть учреждений культуры в сельских поселениях Таловского муниципального района. Муниципальное казенное учреждение «Культурно-досуговый центр» Таловского муниципального района включает в себя следующие филиалы со структурными подразделениями:

1. Филиал «1-Абрамовский СДК»,
 - структурное подразделение «Еланский СДК»,
 - структурное подразделение «2-Абрамовский СДК»,
2. Филиал «Новотроицкий СДК»
 - структурное подразделение «Александровский СДК»,
 - структурное подразделение «Казанский СДК»,
 - структурное подразделение «Васильевский СК»,
 - структурное подразделение «Ильинский СК»,
3. Филиал «Вознесенский СДК»
4. Филиал «Козловский СК»
 - структурное подразделение «Добринский СК»,
5. Филиал «Каменно-Степной СДК»
 - структурное подразделение «Высоковский СДК»,
 - структурное подразделение «Михинский СДК»,
6. Филиал «Нижнекаменский СДК»
 - структурное подразделение «Тереховский СДК»,
 - структурное подразделение «Анохинский СК»,

- 7. Филиал «Новочигольский СДК»
 - структурное подразделение «Никольский СДК»,
 - структурное подразделение «Вознесенский СК»
- 8. Филиал «Орловский СК»,
- 9. Филиал «Синявский СДК»
 - структурное подразделение «Вязовский СК»,
- 10. Филиал «Старотишанский СДК»
 - структурное подразделение «Верхнетишанский СДК»,
 - структурное подразделение «Бирюченский СДК»
- 11. Филиал «1-Шанинский СДК»
 - структурное подразделение «2-Шанинский СДК»

Таблица 1. Анализ данных по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	Наблюдение	30%	0–100 баллов	100	30 баллов
1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными	Анализ сайта	30%	0–100 баллов		

правовыми актами					
1.2.1. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг: - телефона; - электронной почты; - технической возможности выражения мнения получателем услуг о качестве условий оказания услуг	Анализ сайта	30%	0–100 баллов	100	30 баллов
1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	100	50 баллов
1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет»	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов		
ИТОГО:					110

По результатам проведенной независимой оценки МКУ «КДЦ» в отношении критерия открытости и доступности информации об организации культуры, можно сделать следующие выводы и рекомендации.

Страницы на официальном сайте отражают информацию о текущей деятельности учреждения, а также содержат нормативные правовые и организационные документы. В разделе «О нас» в подразделе «Документы» есть Устав, свидетельство о госрегистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе. В разделе «О нас» в подразделе «Услуги»

Положение о платных услугах и приложение к нему «Тарифы на платные услуги».

Что касается наличия дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, то на официальном сайте МКУ «КДЦ» имеется необходимый и достаточный минимум средств связи.

В отношении удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы и на официальном сайте, опрошенные получатели услуг продемонстрировали заметное единодушие. Так, 100% респондентов отметили, что вполне удовлетворены качеством и доступностью информации на стендах учреждения. Полнотой, качеством и доступностью информации на сайте учреждения вполне удовлетворены 100% опрошенных. Таким образом, количество респондентов, не удовлетворенных данными параметрами, не превышает уровня статистической погрешности.

Таблица 2. Анализ данных по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); 2) наличие и понятность навигации внутри организации; 3) доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	Наблюдение	50%	0–100 баллов	100 баллов	50 баллов

5) санитарное состояние помещений; 6) возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)					
2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Опрос получателей услуг	50%	0–100 баллов	91,2%	50 баллов
ИТОГО:					100

По критерию комфортности условий предоставления услуг обследуемый МКУ «КДЦ» заслуживает высокой оценки. Учреждение культуры находится в отдельном здании, весьма просторном для рабочего поселка. Показатели удовлетворенности получателей услуг достаточно высоки. Почти по всем обследуемым параметрам показатели удовлетворенности практически максимальны. Само здание КДЦ еще новое, было построено лишь 2 года назад.

Таблица 3. Анализ данных по критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Критерий 3. «Доступность услуг для инвалидов»					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
3.1.1. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов, поручней;	Наблюдение	40%	0–100 баллов	40 баллов	5 баллов

<p>4) сменных кресел-колясок;</p> <p>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы</p>					
<p>3.2.1. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>	<p>Наблюдение</p>	<p>40%</p>	<p>0–100 баллов</p>	<p>60 баллов</p>	<p>15 балла</p>
<p>3.3.1. Удовлетворенность</p>	<p>Опрос</p>	<p>30%</p>	<p>0–100</p>	<p>93,3%</p>	<p>25 баллов</p>

доступностью услуг для инвалидов	получателей услуг		баллов		
ИТОГО:					45

В отношении доступности услуг для инвалидов отметим следующее. Входная группа здания МКУ «КДЦ» оборудована пандусами. На прилегающей территории имеются места для автотранспортных средств инвалидов. В целом, жители позитивно оценили уровень оборудованности КДЦ всем необходимым для лиц с ОВЗ. При этом есть важные составляющие, которые нуждаются в доработке. Например, за счет средств регионального и/или муниципального бюджетов могут быть приобретены ковры с системой антикаблук. Кроме того, специалисты КДЦ нуждаются в постоянной переподготовке по работе с лицами с ОВЗ.

Таблица 4. Анализ данных по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию социальной сферы	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	98,2	40 баллов
4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное	Опрос получателей услуг	40%	0–100 баллов	99,1	40 баллов

оказание услуги (библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы					
4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос получателей услуг	20%	0–100 баллов	99,5	20 баллов
ИТГОГО:					100

По итогам опроса, абсолютное большинство получателей услуг оказались удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников МКУ «КДЦ», обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы. Не вызвали нареканий посетителей и доброжелательность и вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в учреждение. Работники, обеспечивающие поддержку пользователей при использовании дистанционных форм взаимодействия так же, по оценкам респондентов, оказались вежливыми и доброжелательными.

Таблица 5. Анализ данных по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»					
<i>Наименование показателя оценки</i>	<i>Способ оценки</i>	<i>Значимость показателя</i>		<i>Полученные баллы</i>	<i>Баллы с учетом значимости</i>
5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым	Опрос получателей услуг	30%	0–100 баллов	97,8%	30
5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг графиком работы	Опрос получателей	20%	0–100 баллов	97,4%	20

организации	услуг				
5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом оказания услуг в организации	Опрос получателей услуг	50%	0–100 баллов	98,5%	50
ИТОГО:					100

Почти все участники опроса – получатели услуг МКУ «КДЦ» удовлетворены графиком работы организации. Абсолютное большинство получателей услуг МКУ «КДЦ» готовы рекомендовать к посещению это учреждение своим родственникам и знакомым. Это высокий косвенный показатель удовлетворенности условиями оказания услуг. По показателю, указывающему напрямую на удовлетворенность получателей услуг в целом, по итогам опроса также получен максимально высокий процент: 100%. Соответственно, практически все получатели услуг МКУ «КДЦ» довольны качеством получаемых услуг.

3. Результаты социологического опроса населения – посетителей МКУ «КДЦ».

Общее распределение ответов респондентов		
Вопрос	Варианты ответа	всего
		%
1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на информационных стендах?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
2. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности данного учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
3. Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов в данном учреждении?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с Вами и Ваше информирование (работники справочной службы, кассиры)?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание Вам услуги?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
6. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	1. Да, готов;	100,00
	2. Скорее готов;	0,00
	3. Скорее не готов;	0,00
	4. Совершенно не готов	0,00
7. Удовлетворены ли Вы графиком работы организации?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в данной организации?	1. Да, удовлетворён;	100,00
	2. Скорее удовлетворен;	0,00
	3. Скорее не удовлетворен;	0,00
	4. Нет, не удовлетворен	0,00

9. Удовлетворены ли Вы уровнем комфорта в учреждении?				
	Да, удовлетворен	Скорее удовлетворен	Скорее не удовлетворен	Нет, не удовлетворен
1. Наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	98,88	1,13	0,00	0,00
2. Наличие и понятность навигации внутри организации	96,75	3,25	0,00	0,00
3. Доступность питьевой воды	100	0,00	0,00	0,00
4. Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	100	0,00	0,00	0,00
5. Санитарное состояние помещений организаций	100,00	0,00	0,00	0,00
6. Возможность бронирования услуги/ доступность записи на получение услуги	100,00	0,00	0,00	0,00

4. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций сферы культуры Таловского муниципального района Воронежской области

Дома культуры в Таловском муниципальном районе Воронежской области представляют собой важные социокультурные институты, оказывающие положительное воздействие на развитие общества и поддержание культурного наследия. Вот некоторые подробные преимущества этих учреждений:

1. **Социокультурное обогащение:** Дома культуры предоставляют обширную программу разнообразных культурных мероприятий, таких как концерты, выставки, лекции, мастер-классы, кинопоказы и театральные постановки. Это способствует разностороннему развитию личности, расширению кругозора и формированию культурного вкуса у жителей района.

2. **Социальная интеграция:** Дома культуры являются местом встречи для жителей разных возрастов, интересов и социальных групп. Они способствуют укреплению социальных связей, дружественным отношениям и развитию сообщества.

3. **Развитие художественных способностей:** Дома культуры часто организуют кружки и студии по изобразительному искусству, музыке, танцам, актерскому мастерству и другим направлениям. Это создает условия для творческого самовыражения и развития талантов у местных жителей.

4. **Досуг и отдых:** Разнообразные развлекательные и спортивные мероприятия, проводимые в домах культуры, позволяют жителям провести свободное время с пользой. Они могут заниматься спортом, участвовать в творческих проектах или просто расслабиться после рабочего дня.

5. **Образовательные программы:** Дома культуры организуют лекции, семинары и мастер-классы по различным темам: истории, науке,

литературе и др. Это способствует распространению знаний и повышению образованности участников.

6. **Поддержка традиций и национальной культуры:** Дома культуры могут организовывать праздничные мероприятия, посвященные национальным праздникам, обычаям и традициям. Это помогает сохранить и укрепить культурное наследие региона.

7. **Способствование развитию творческой индустрии:** Поддержка творческих и культурных инициатив способствует развитию местной творческой индустрии, привлечению внимания к творческим проектам молодых художников, музыкантов и других талантливых личностей.

8. **Платформа для самовыражения:** Для многих жителей дом культуры становится местом, где они могут поделиться своими творческими работами, идеями и проектами с широкой аудиторией.

9. **Поддержка молодежи:** Дома культуры часто организуют программы для молодежи, направленные на развитие лидерских и организационных навыков, помощь в выборе будущей профессии и образования.

10. **Развитие туризма:** Качественные и интересные культурные мероприятия, проводимые в домах культуры, могут привлекать туристов, что способствует развитию туристической инфраструктуры и экономики района.

Таким образом, дома культуры в Таловском муниципальном районе Воронежской области играют ключевую роль в социокультурной жизни местных жителей, способствуя их развитию, образованию и взаимодействию.

Несмотря на множество преимуществ, дома культуры в Таловском муниципальном районе Воронежской области могут также иметь некоторые недостатки:

1. **Финансовые ограничения:** Одним из основных недостатков может быть недостаток финансирования. Дома культуры могут сталкиваться

с ограниченными бюджетными средствами, что может сказаться на качестве мероприятий и услуг, которые они предоставляют.

2. **Ограниченный доступ:** Для некоторых жителей района дом культуры может быть недоступным из-за удаленного расположения или отсутствия транспортных связей. Это ограничивает участие в культурных мероприятиях.

3. **Недостаток профессионализма:** В некоторых случаях, дома культуры могут столкнуться с недостатком профессиональных кадров в области искусства и культуры. Это может влиять на качество мероприятий и образовательных программ.

4. **Ограниченный ассортимент программ:** В некоторых домах культуры может наблюдаться ограниченный выбор мероприятий и культурных программ, что может не удовлетворить разнообразные интересы разных групп населения.

5. **Состояние зданий и оборудования:** Возраст зданий домов культуры и состояние оборудования могут быть недостаточно удовлетворительными. Это может сказаться на комфорте и безопасности посетителей.

6. **Отсутствие современных технологий:** Некоторые дома культуры могут отставать в использовании современных технологий для привлечения аудитории и организации мероприятий, что может снижать их привлекательность для молодежи и современных аудиторий.

7. **Недостаток маркетинга и продвижения:** Дома культуры могут испытывать трудности в продвижении своих мероприятий и услуг, что может привести к недостаточному числу посетителей.

8. **Политическое вмешательство:** Иногда дома культуры могут подвергаться воздействию со стороны политических сил или организаций, что может влиять на программы и деятельность учреждения.

9. **Низкая посещаемость:** В некоторых случаях, низкая посещаемость мероприятий и занятий может стать проблемой, особенно если дом культуры не может привлечь достаточное количество участников.

10. **Отсутствие обратной связи:** Недостаток механизмов обратной связи с посетителями может мешать учреждению адаптировать свои программы под потребности и предпочтения местного населения.

Важно отметить, что многие из этих недостатков могут быть решены с усилиями со стороны организаторов и местных властей через увеличение финансирования, модернизацию, обучение персонала и улучшение маркетинга, что позволит максимально использовать потенциал домов культуры в Таловском муниципальном районе.

Проанализировав опыт работы культурно-досуговых учреждений Таловского муниципального района, мы предлагаем ряд рекомендаций, которые смогут позитивно повлиять на работу учреждения и его структурных подразделений.

1. **Диверсификация программ:** Разнообразие мероприятий поможет привлечь широкий спектр аудитории. Организуйте концерты, выставки, мастер-классы, лекции, спортивные соревнования и другие активности, учитывая разные интересы и возрастные группы.

2. **Современные технологии:** Внедрите современные технологии для улучшения маркетинга, продвижения и взаимодействия с аудиторией. Создайте сайт или социальные медиа-страницы, где можно будет получать информацию о предстоящих событиях и делиться отзывами.

3. **Обучение кадров:** Организуйте тренинги и семинары для сотрудников домов культуры. Это поможет повысить уровень профессионализма, развить навыки в области организации и проведения мероприятий, а также в общении с посетителями.

4. **Сотрудничество с местными талантами:** Поддерживайте местных художников, музыкантов и других творческих личностей,

предоставляя им площадку для выступлений. Это создаст уникальную атмосферу и привлечет интерес к мероприятиям.

5. **Обратная связь:** Внедрите механизмы сбора обратной связи от посетителей. Это позволит понять, что работает хорошо, а что требует улучшений, и адаптировать программы и услуги соответственно.

6. **Сотрудничество с образовательными учреждениями:** Взаимодействие с школами и вузами позволит привлечь молодежь к культурным мероприятиям. Организуйте специальные программы и мероприятия для студентов и школьников.

7. **Создание творческих пространств:** Оборудуйте специальные зоны для творчества и самовыражения, где люди смогут заниматься изобразительным искусством, музыкой, литературой и др.

8. **Развитие партнерств:** Установите партнерские отношения с местными организациями, бизнесами и благотворительными фондами. Это может помочь в привлечении финансирования, спонсорских средств и других ресурсов.

9. **Организация тематических недель:** Проведите недели, посвященные определенной тематике (например, искусство, спорт, наука), чтобы предоставить посетителям углубленное погружение в интересующую их область.

10. **Реклама среди туристов:** Если в районе есть туристический потенциал, активно продвигайте культурные мероприятия среди туристов, что может привлечь новую аудиторию и способствовать развитию туристической индустрии.

11. **Обновление инфраструктуры:** Вложите усилия в ремонт и модернизацию зданий и оборудования домов культуры, чтобы создать комфортное и безопасное пространство для посетителей.

12. **Поддержка молодежи:** Разработайте специальные программы и события, направленные на привлечение молодежи. Это поможет сохранить интерес к культуре среди нового поколения.

Реализация этих рекомендаций может помочь домам культуры в Таловском муниципальном районе Воронежской области стать более привлекательными и эффективными центрами культурной жизни для местных жителей.

Приложение 1.

Бланк анализа официального интернет-сайта учреждения культуры

1. Соответствие информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальных сайтах организации в сети «Интернет» перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (показатель 1.1.2)

№	Наименование параметра	Наличие
1	Полное наименование организации культуры	
2	Сокращенное наименование организации	
3	Почтовый адрес организации культуры	
4	Схема размещения, схема проезда	
5	Дата создания организации культуры	
6	Сведения об учредителе (учредителях)	
7	Учредительные документы	
8	Копия устава	
9	Свидетельство о государственной регистрации	
10	Решение учредителя о создании учреждения	
11	Решение о назначении руководителя	
12	Положения о филиалах и представительствах	
13	Структура организации культуры	
14	Режим, график работы организации культуры	
15	Контактные телефоны	
16	Адрес электронной почты	
17	Ф.И.О., должности руководящего состава, ее структурных подразделений и филиалов	
18	Сведения о видах предоставляемых услуг	
19	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	
20	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
21	Копия утвержденного плана ФХД	
22	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	
23	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством (при наличии лицензий)	

24	Информация о планируемых мероприятиях	
25	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания	
26	Отчет о результатах деятельности учреждения	
27	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	
28	Предложения об улучшении качества их деятельности	
29	План по улучшению качества работы организации	

Доля размещенных материалов в % от количества материалов, размещение которых требуется в соответствии с нормативными документами (в баллах) _____

2. Наличие и функционирование на официальном сайте организации дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг (показатель 1.2.1)

№	Наименование параметра	Наличие
1	Телефон	
2	Электронная почта	
3	Электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	
4	Обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	
5	Иной дистанционный способ взаимодействия	

Количество итоговых баллов по показателю

- 1) Отсутствуют или не функционируют - 0 баллов
- 2) Один дистанционный способ взаимодействия - 10 баллов
- 3) Два дистанционных способа взаимодействия - 20 баллов
- 4) Три дистанционных способа взаимодействия - 40 баллов
- 5) Четыре дистанционных способа взаимодействия - 80 баллов
- 6) Пять и более дистанционных способов взаимодействия - 100 баллов.

Итоговое количество баллов _____

Приложение 2

Бланк осмотра здания обследуемого учреждения культуры

1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг:

№	Наименование параметра	Наличие
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);	
2	наличие и понятность навигации внутри организации;	
3	доступность питьевой воды;	
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);	
5	санитарное состояние помещений;	
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на сайте организации, при личном посещении и пр.)	
<i>Итоговое количество баллов (по 20 баллов за каждое условие)</i>		

2. Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:

№	Наименование параметра	Наличие
1	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);	
2	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	
3	адаптированных лифтов, поручней;	
4	сменных кресел-колясок;	
5	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.	
<i>Итоговое количество баллов (по 20 баллов за каждое условие)</i>		

3. Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:

№	Наименование параметра	Наличие
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика);	
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	
5	помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории;	
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	
<i>Итоговое количество баллов (по 20 баллов за каждое условие)</i>		

Приложение 3 Бланк опроса

Вас приветствует социологическая служба «АРСЭП»! Мы проводим опрос, чтобы выяснить удовлетворенность качеством оказания услуг в сфере культуры. Ответьте, пожалуйста, на вопросы, поставив «галочку» напротив выбранного варианта ответа.

1. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности данного учреждения, размещенной на информационных стендах?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

2. Удовлетворены ли вы качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности данного учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети Интернет?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

3. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов в данном учреждении?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

4. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников нашей организации, обеспечивающих первичный контакт с вами и ваше информирование (работники справочной, кассеры и др.)?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

5. Удовлетворены ли вы уровнем комфорта в учреждении

	да, удо вле тво рен	скорее удовле творен	скоре е не удов летво рен	нет, не удов летво рен
1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);				
2) наличие и понятность навигации внутри организации				
3) доступность питьевой воды				
4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений				
5) санитарное				

состояние помещений организаций				
б) возможность бронирования услуги/доступнос ть записи на получение услуги				

6. Удовлетворены ли вы доброжелательностью, вежливостью работников данной организации, обеспечивающих непосредственное оказание вам услуги?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

7. Готовы ли вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

- 1) да, готов;
- 2) скорее готов;
- 3) скорее не готов;
- 4) нет, не готов.

8. Удовлетворены ли вы графиком работы организации?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

9. Удовлетворены ли вы в целом условиями оказания услуг в данной организации?

- 1) да, удовлетворен;
- 2) скорее удовлетворен;
- 3) скорее не удовлетворен;
- 4) нет, не удовлетворен.

Спасибо за ваши ответы! Хорошего дня