

**О Т Ч Е Т**  
**по независимой оценке качества работы учреждений культуры**  
**за 2 квартал 2016 года**

Согласно графика проведения независимой оценки качества учреждений культуры Верхнехавского муниципального района на 2016г., утвержденного протоколом заседания Общественного совета № 4 от 28.12.2015г., во 2 квартале 2016г. работа по сбору информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг проводилась в отношении шести учреждений культуры: МКУК «Верхнелуговатский СДК», МКУК «Верхнеплавицкий СДК», МКУК «Шукавский СДК», МКУК «Сухогаевский СДК», МКУК «Правохавский СДК», МКУК «Александровский СДК».

При проведении независимой оценки качества оказания услуг проводилось прямое анкетирование. Вопросы в анкете разделены на четыре категории: открытость и доступность информации об учреждении культуры, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры, удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры. Оценка ответов осуществляется по 5-ти бальной системе. Заполнение анкеты осуществляется непосредственно посетителем.

Анализ деятельности учреждений культуры проводился с учетом показателей, которые утверждены на заседании Общественного совета при администрации Верхнехавского муниципального района (протокол № 3 от 30.10.2015г.):

- Открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры;
- Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры.

Все аналитические материалы обработаны и данные по результатам анкетирования переданы в Общественный совет при администрации Верхнехавского муниципального района.

**Данные по результатам за 2 квартал 2016г**  
**анкетирования посетителей МКУК «Верхнелуговатский СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	77,5%	

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	53%	39 человек
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	84%	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	79%	

**Данные по результатам за 2 квартал 2016г  
анкетирования посетителей МКУК «Верхнеплавницкий СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	69,5%	40 человек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	61,3%	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	87,2%	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	90,7%	

**Данные по результатам за 2 квартал 2016г  
анкетирования посетителей МКУК «Сухогаевский СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	84,9%	41 человек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	67%	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	92,5%	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	89,5%	

**Данные по результатам за 2 квартал 2016г  
анкетирования посетителей МКУК «Правохавский СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	82,2%	40 человек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	56%	

3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	96,3%	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	95,6%	


**Данные по результатам за 2 квартал 2016г  
анкетирования посетителей МКУК «Шукавский СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	56 %	45 человек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	64,7%	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	93,8%	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	95,8%	

**Данные по результатам за 2 квартал 2016г  
анкетирования посетителей МКУК «Александровский СДК»**

<b>Название категории</b>	<b>Результаты % анкетирования читателей библиотеки</b>	<b>Количество опрошенных респондентов</b>
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	61,4%	40 человек
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	65,4%	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	77 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	74,8%	

Руководитель отдела культуры и  
архивного дела администрации  
Верхнехавского муниципального района

 А.Ф.Маракаев