

О Т Ч Е Т
по независимой оценке качества работы учреждений культуры
Кантемировского муниципального района
за III-IV кварталы 2017 года

Согласно графика проведения независимой оценки качества учреждений культуры Кантемировского муниципального района на 2016г., утвержденного протоколом заседания Общественного совета № 5 от 06.02.2017г., во II квартале 2017г. работа по сбору информации для проведения независимой оценки качества оказания услуг проводилась в отношении четырех учреждений культуры: МКУК «Митрофановский ЦКСД», МКУК «Михайловский ЦКД», МКУК «Зайцевский ЦКД», МКУК «Бондаревский ЦКД».

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 Кантемировского муниципального района (протокол № 1 от 04.12.2015г.):

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

Все аналитические материалы обработаны и данные по результатам анкетирования находятся в Общественном совете при администрации Кантемировского муниципального района.

Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Пасековский ЦКД»

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	86 %	90 человек (% жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	83 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	73 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	75 %	

Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Писаревский ЦКД»

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	86 %	

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	90 %	100 человек (7 % жителей сельского поселения)
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	100 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	81 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Смаглеевский ЦКД»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	83%	40 человек (3 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	81 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	98 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	84 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Осиковский ЦКД»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	86 %	60 человек (7 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	84 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	79 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	85 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Журавский ЦКД»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	55 %	191 человек (9 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	59 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	73 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	55 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Фисенковский ЦКД»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	73 %	50 человек (4 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	85 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	81 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	68 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей МКУК «Кантемировская дирекция киносети»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	100 %	150 человек (2 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	98 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	98 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	92 %	

**Данные по результатам за III-IV кварталы 2017г
анкетирования посетителей Районного краеведческого музея
МКУ «Отдел культуры Кантемировского муниципального района»**

Название категории	Результаты % анкетирования	Количество опрошенных респондентов
1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры	99 %	150 человек (2 % жителей сельского поселения)
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	100 %	
3. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	100 %	
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждения культуры	99 %	

Председатель Общественного совета

Г.В. Бреславцева