

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЙ/ОРГАНИЗАЦИЙ ОРЕНБУРГСКОЙ
ОБЛАСТИ, ОКАЗЫВАЮЩИХ УСЛУГИ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ

(г. Бугуруслан, г. Новотроицк, г. Ясный,
Бугурусланский район, Октябрьский район,
Первомайский район, Пономаревский район)

2017

Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в 19-ти учреждениях:

г. Бугуруслан

1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Дом культуры им. Г. Тукая»;
2. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский городской Дворец культуры "Юбилейный"»;
3. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Централизованная библиотечная система города Бугуруслана»;
4. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский городской драматический театр им. Н.В. Гоголя»;
5. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский краеведческий музей»;

г. Новотроицк

6. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры металлургов г. Новотроицка»;

7. Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр»;
8. Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк»;
9. Муниципальное культурно-просветительное автономное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»;

г. Ясный

10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» муниципального образования Ясненский городской округ;
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Ясненский городской округ;

Бугурусланский район

12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Бугурусланского района Оренбургской области;
13. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная межпоселенческая библиотека» Бугурусланского района Оренбургской области;
14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-заповедник писателя С.Т Аксакова» Бугурусланского района Оренбургской области;

Октябрьский район

15. Муниципальное автономное учреждение культуры «Октябрьский межпоселенческий культурно-досуговый центр»;
16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьская межпоселенческая центральная библиотека»;

Первомайский район

17. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Первомайского района»;
18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Первомайского района»;

Пономаревский район

19. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга» Пономаревского района Оренбургской области.

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры.

Во-вторых, работы интернет-сайтов вышеуказанных учреждений культуры.

Период проведения исследования: январь-апрель 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по трем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень выполнения государственного/муниципального задания организацией культуры;
3. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **более 900** респондентов – посетителей учреждений культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;
- **контент-анализ** информации на сайтах учреждений.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Исследование интернет-сайтов осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

При этом в ходе исследования было установлено, что у части муниципальных учреждений, в отношении которых проводилась независимая оценка, отсутствуют сайты.

Так, было установлено отсутствие сайта у следующих учреждений:

Ясненский городской округ

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» муниципального образования Ясненский городской округ

Бугурусланский район

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Бугурусланского района Оренбургской области

Октябрьский район

Муниципальное автономное учреждение культуры «Октябрьский межпоселенческий культурно-досуговый центр»;

Первомайский район

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Первомайского района»

Вышеперечисленные учреждения по показателям «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"» и «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"» получили 0 баллов.

Результаты, полученные учреждениями по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице № 1

Максимальное количество баллов по всем блокам – **30 баллов**.

Таблица № 1

№ в при казе	Наимено вание показате ля	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясенский городской округ		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н	
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведчески й музей	ЦБС	Музею Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	КДЦ
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
		Почтовый адрес	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
		Схема проезда	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Адрес электронной почты	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
		Сведения об учредителе	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		учредительные документы	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1

№ в при казе	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Макс, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясенский городской округ		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведческий музей	ЦБС	Музеи Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС
		структура организации культуры, режим	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0
		график работы	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1
		контактные телефоны	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
		фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	
Итого по п. 1.1.				7	9	8	3	5	4	7	7	10	6	7	0	7	0	0	8	8	0	8
1.2	Наличие информации о деятельности	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	2	0	2	2	0	2	2	0	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0

№ в при казе	Наимено вание показате ля	Наимено вание информационного объекта (требования)	Мах, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясенский городской округ		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведчески й музей	ЦБС	Музеюм Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС
ости организа ции культуры на официа льном сайте (от 0 до 10 баллов)	информация о планируемых мероприятиях	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
	Перечень оказываемых платных услуг	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
	Стоимость оказываемых услуг	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
	Отчет о результатах деятельности учреждения	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1

№ в при казе	Наимено вание показате ля	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясенский городской округ		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведчески й музей	ЦБС	Музеи Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	КДЦ
		информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	
Итого по п. 1.2.				2	8	5	0	8	6	6	4	2	4	9	0	2	0	0	4	0	0	3
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		10	8,4	9,3	9	9,7	8,7	8,9	9,7	9,3	8,9	9,8	9,3	8,7	9,5	9,4	8,7	8,7	9,6	9,0	9,4
Итого по критерию открытости				17,4	26,3	22	12,7	21,7	18,9	22,7	20,3	20,9	19,8	25,3	8,7	18,5	9,4	8,7	20,7	17,6	9,0	20,4

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому блоку отмечается, что помимо того, что у 4-х из 19 учреждений нет сайтов, многие из учреждений, у которых они есть, ведут работу по наполнению сайтов ненадлежащим образом.

Не во всех учреждениях представлена информация о местонахождении учреждения, не размещаются схемы проезда к учреждению (отсутствует у 10-ти учреждений), фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений имеются только у 9 из 19 организаций культуры. Упоминание о том, кто является Учредителем организации культуры есть только у 3-х учреждений культуры («Музейно-выставочный комплекс» г. Новотроицка, Централизованная библиотечная система города Бугуруслана и Центра культуры и досуга Пономаревского района), также часто не размещаются на сайтах учредительные документы (есть меньше чем у половины из проверенных учреждений).

Что касается информации о деятельности организации культуры, то в этой части на сайтах учреждений во многих случаях отсутствуют отчеты о выполнении муниципального задания (есть у 7-и учреждений) и о результатах деятельности (есть у 4-х учреждений). Более чем у половины учреждений не размещается на сайте информация о планируемых мероприятиях. Также у половины учреждений на сайте отсутствуют сведения об оказываемых услугах (имеется у 7-ми учреждений) и перечень платных услуг (имеется у 7-ти учреждений). При этом, например, на сайте Бугурусланского краеведческого музея эту информацию можно найти только после того, как зайдешь в раздел «экспозиции», а оттуда в «прейскурант», хотя на главной странице сайта в подразделе «Услуги» также имеется вкладка «Прейскурант», но она не работает.

2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры

2.1. Оценки, полученные муниципальными учреждениями по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждений, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 130)

№ в приказе	Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясный		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно-выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведческий музей	ЦБС	Музей Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8,9	9,6	9,6	9,5	7	8,9	9,9	9,8	8,9	9,9	9	8,4	8,1	8,9	8,7	9,2	9,6	9,4	9,5
		Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	8,8	9,4	9,1	9,4	7,5	8,9	8,3	9,5	8,5	9,3	8,7	8,6	8,8	7,5	7,7	8,4	9,2	8,2	9,4
		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	7,2	8,8	8,2	8,9	7,8	8,9	9,9	9,4	8,8	8,7	7,3	7,8	5,4	6,6	6,9	7,3	9,0	8,5	9,2
		Удобство графика работы организации культуры	10	8,9	9,5	9,3	9,7	8,9	9,4	9,8	9,9	9,3	9,8	9,5	9,3	9,9	9,5	8,9	9	9,6	9,3	9,6
		Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	8,2	8,9	8,6	9,6	7,9	8,2	9,5	2,1	8,8	8,9	8,6	9,2	8,9	7,8	7,8	7,9	8,3	8,2	9,4

№ в приказе	Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясный		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно-выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведческий музей	ЦБС	Музей Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС
Итого по 2 критерию, баллов				42	46,2	44,8	47,1	39,1	44,3	47,4	40,7	44,3	46,6	43,1	43,3	41,1	40,3	40	41,8	45,7	43,6	47,1
3	Время предоставления услуги (0-20 баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,7	9,9	9,6	9,8	9,5	9,5	9,9	9,9	9,6	9,9	9,8	9,5	9,9	9,7	9,6	9,2	9,9	9,5	9,6
		Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,5	9,8	9,5	9,7	9,5	9,2	9,2	9,2	9,2	9,1	9,5	9,6	9	9,9	9,3	9,2	9,1	9,6	9,3
Итого по 3 критерию, баллов				19,2	19,7	19,1	19,5	19	18,7	19,1	19,1	18,7	19,4	19,4	18,5	18,9	19	18,8	18,3	19,5	18,8	18,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации и культуры (0-20 баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,2	9,9	9,9	9,8	9,7	9,6	9,7	10	9,7	9,9	9,8	9,9	9,9	9,9	9,5	9,4	9,8	9,2	9,8
		Компетентность персонала организации культуры	10	9,1	9,9	9,9	9,5	9,6	9,7	9,6	9,9	9,6	9,9	9,6	9,9	9,9	9,9	9,9	9,4	9,2	9,7	9,2

№ в приказе	Наименование критерия	Наименование показателя	Макс, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясный		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно-выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведческий музей	ЦБС	Музей Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС
Итого по 4 критерию, баллов				18,3	19,8	19,8	19,3	19,3	19,3	19,9	19,3	19,8	19,4	19,8	18,9	19,8	18,9	18,6	19,5	18,4	19,5	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,1	9,9	9,6	9,5	9,3	9,3	9,8	9,8	9,3	9,5	9,5	9,1	9,1	9,7	9,1	9,2	9,7	8,9	9,7
		Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,9	8,1	8,6	9,2	6,6	9	9,7	8,3	8,7	8,8	8,1	7,9	7,4	8,7	8,2	8,6	9,5	8,8	9,2
		Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	8,7	9	8,7	9,2	8,2	9,4	9,6	9,6	9,2	9,0	8,5	7,5	7,7	7,6	7,6	8	9,0	8,6	9,2

№ в приказе	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	г.Новотроицк				г. Бугуруслан					Бугурусланский р-н			Ясный		Первомайский р-н		Октябрьский р-н		Пономаревский р-н
				ДК Металлург	ЦБС	Музейно-выставочный центр	Молодежный центр	ДК Тукая	РДК Юбилейный	Драмтеатр	Краеведческий музей	ЦБС	Музей Аксакова	ЦБС	ЦКС	ЦБС	ЦКС	ЦКС	ЦБС	ЦБС	ЦБС	ЦКС
		Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8,8	9,2	8,8	9,3	8,2	9,5	9,7	8,4	9,3	9,3	8,6	7,9	7,7	8,1	8	8,6	9,5	8,7	9,3
Итого по 5 критерию, баллов				35,5	36,2	35,7	37,2	32,3	37,2	38,8	36,1	36,5	36,6	34,7	32,4	31,9	34,1	32,9	34,4	37,7	35	37,4
Итого по всем критериям уровня, баллов (маx балл - 130)				115	121,9	119,4	123,1	109,7	119,5	124,6	115,8	118,8	122,4	116,6	114	112,6	113,2	110,6	113,1	122,4	115,8	122,9

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие более 900 респондентов – посетителей муниципальных учреждений. Анкетирование проводилось в период проведения Областного фестиваля народного творчества «Обильный край, благословенный!», что позволило привлечь к проведению опроса максимально большое число респондентов.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг всех учреждений уровнем оказания услуг (диапазон положительных ответов от 87 до 96%).

Замечания по работе муниципальных учреждений, отмеченные пользователями услуг:

Город Бугуруслан

Драматический театр им. Н.В. Гоголя

В опросе приняли участие 48 респондентов-посетителей: пенсионеры, служащие, рабочие, студенты, учащиеся.

Замечания:

- требуется организация работы буфета;
- приобретение билетов через интернет;
- размещение баннера с репертуаром театра;
- обновление репертуара спектаклей.

Имеются положительные аспекты:

- доброжелательное отношение сотрудников

Краеведческий музей

В опросе приняли участие 51 респондентов-посетителей: пенсионеры, студенты, учащиеся, инвалиды, работающие.

Замечания:

- требуется больше полиграфических материалов с качественным содержанием,
- мало рекламы и афиш о проводимых мероприятиях;
- ремонт здания;
- доступность для людей с ограниченными возможностями.

Централизованная библиотечная система

В опросе приняли участие 57 респондентов-посетителей (служащие, пенсионеры, учащиеся, педагоги, врачи, студенты, работающие).

Замечания:

- требуется приобретение медицинской литературы,
- требуется приобретение новой литературы зарубежных авторов,
- необходима дополнительная площадь для размещения книг,
- требуется повысить доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями.
- требуется внедрение новых технологий,
- требуется повысить разнообразие периодических изданий газет и журналов,

Имеются положительные аспекты:

- вежливость и компетентность персонала.
- постоянно ведется пропаганда бережного отношения к художественной литературе.

Дом культуры им. Г.Тукая

В опросе приняли участие 52 респондента-посетителя.

Замечания:

- требуется приобретение новой аппаратуры;
- требуется ремонт здания;
- требуется замена кресел в зрительном зале;
- отсутствие теплого туалета, гардероба, буфета,
- требуется благоустройство территории.

Городской дом культуры «Юбилейный»

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы ГДК «Юбилейный» г.Бугуруслана. В опросе приняли участие 44 респондента-посетителя.

Замечания:

- предоставление помещения для репетиций,
- приобретение стульев,
- разнообразие смешанных концертов,
- молодые кадры.

Город Новотроицк

Музейно-выставочный комплекс

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы музейно-выставочного комплекса г.Новотроицка. В опросе приняли участие 61 респондентов-посетителей.

Замечания:

- необходимость передачи о музее по местному телевидению;
- требуется установка пандуса;
- организация мастер-классов;
- улучшение материально-технической базы (ксерокс, сканер).

Имеются положительные аспекты:

- качественное оказание услуг работниками музея;

- доброжелательное отношение.

МАУК «Централизованная библиотечная система»

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы МАУК «ЦБС» г.Новотроицка. В опросе приняли участие 60 респондентов-посетителей.

Замечания:

- пополнение фонда новой литературой российских авторов и т.д.
- увеличение финансирования;
- улучшение материально-технической базы;
- ремонт здания, замена мебели и освещения;
- повышение качества работы интернета;
- приобретение современных стеллажей, столов, кафедры

Имеются положительные аспекты:

- вежливый и доброжелательный коллектив библиотеки. Интересные книги, всегда обновленная экспозиция для читателей.

МАУК «Дворец культуры металлургов»

В опросе приняли участие 62 респондентов-посетителей (служащие, пенсионеры, работающие, студенты, учащиеся, инвалиды, педагоги).

Замечания:

- недостаточно ведется работа с молодежью;
- больше бесплатных мероприятий;
- мало рекламы и афиш о проводимых мероприятиях;
- повторная трансляция концертов проводимых в ДК металлургов по местному телевидению.

Имеются положительные аспекты:

- вежливый и доброжелательный коллектив

МАУК «Молодежный центр»

В опросе жителей г.Новотроицка по независимой оценке качества работы МАУК «Молодежный центр» среди: работающих, пенсионеров, студентов, служащих, инвалидов, учащихся приняли участие 51 человек.

Замечания:

- проведение интернета (Wi-fi).

Имеются положительные аспекты:

- сотрудники компетентны, вежливы, доброжелательны и оказывают помощь при личном обращении;
- удобство графика работы.

Ясненский городской округ

МБУК «Централизованная клубная система» муниципального образования Ясненский городской округ

В опросе приняли участие 60 респондентов-посетителей.

Замечания:

- необходимость увеличить количество концертов
- необходимость в ремонте здания(Горняк), новое здание , приобретении костюмов(Комаровский)
- необходимость в проведении дискотек для молодежи

МБУК «Централизованная библиотечная система»

В опросе приняли участие 60 респондентов-посетителей (служащие, пенсионеры, студенты, учащиеся, инвалиды, педагоги, рабочие, домохозяйки, военнослужащий).

Замечания:

- пополнение и обновление фонда новой литературой, больше периодических изданий (газеты, журналы)
- ремонт здания, отопления и освещения, не работает санузел;
- открытие курсов для обучения работы на компьютере пожилых людей;
- установка компьютера для читателей;
- улучшение материально-технической базы;
- выпуск информационных листков.

Имеются положительные аспекты:

- вежливый и доброжелательный коллектив библиотеки.

Бугурусланский район

МБУК «Централизованная клубная система»

В опросе приняли участие 51 респондентов-посетителей (служащие, рабочие, учащиеся, пенсионеры и студенты).

Замечания:

- улучшение материально-технической базы;
- о необходимости клуба в с.Михайловка Бугурусланского района;
- отсутствие пюпитров для музыкантов.

МБУК «Музей-заповедник» писателя С.Т. Аксакова»

В опросе приняли участие 55 респондентов-посетителей.

Замечания:

- требуется установка пандуса;

- увеличение финансирования;
- персональный транспорт для перевозки людей из г.Бугуруслана в музей;
- улучшить техническое оснащение;
- восстановление озера в парке;
- благоустройство территории (озеленение и освещение);
- приобретение новых экспонатов;
- капитальный ремонт здания, мастерских.

Имеются положительные аспекты:

- культурное и доброжелательное отношение сотрудников

МБУ «Централизованная межпоселенческая библиотека»

В опросе приняли участие 50 респондентов-посетителей библиотеки.

Замечания:

- обеспечение электронной техникой;
- косметический ремонт в библиотеке;
- пополнение фонда литературой (педагогические издания, энциклопедии, журналы)
- ремонт отопительной системы;
- создание электронного каталога;
- создание библиотечного сайта;
- увеличение финансирования.

Имеются положительные аспекты в работе библиотеки:

- культурное и доброжелательное отношение сотрудников

Октябрьский район

Централизованная библиотечная система

В опросе приняли участие 58 респондентов-посетителей (служащие, пенсионеры, учащиеся, студенты, работающие, инвалиды).

Замечания:

- приобретение новое литературы.

Имеются положительные аспекты:

- вежливость и компетентность персонала.
- постоянно ведется пропаганда бережного отношения к книгам.

Централизованная клубная система

В опросе приняли участие 61 респондента-посетителя.

Замечания:

- требуется установка пандуса,
- разнообразить мероприятия для молодежи,
- показ фильмов на большом экране,

- трансляция передач ОТК.

Первомайский район

МБУК «Централизованная клубная система Первомайского района»

В опросе приняли участие 54 респондентов-посетителей.

Замечания:

- устаревшая материально-техническая база сельских домов культуры;
- увеличить развлекательные мероприятия для детей и взрослых;
- создать комфортные условия в сельских клубах;
- обновить сценические костюмы;
- отсутствие современного оборудования звукоусиливающей и видео аппаратуры;
- побольше информационной продукции;

МБУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система»

В опросе приняли участие 58 респондентов-посетителей.

Замечания:

- обновить книжный фонд;
- улучшить материальную - техническую базу;
- пополнить фонд национальной литературой;
- повысить культурное и доброжелательное отношение сотрудников;
- обеспечить работу гардероба;
- провести ремонт в актовом зале;
- разнообразить культурную программу.

Пономаревский район

Централизованная клубная система

В опросе приняли участие 97 респондентов-посетителей.

Замечания:

- улучшение материально-технической базы;
- недостаточно информации в СМИ;
- разнообразие мероприятий.

Имеются положительные аспекты в работе клубов:

- культурное и доброжелательное отношение;
- наблюдается рост качества проведения культурно-массовых мероприятий.

Итоговые оценки, полученные учреждениями:

г. Бугуруслан

1. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский городской драматический театр им. Н.В. Гоголя» - **147,3 балла**
2. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Централизованная библиотечная система города Бугуруслана» - **139,7 балла**
3. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский городской Дворец культуры "Юбилейный"» - **138,4 балла**
4. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Бугурусланский краеведческий музей» - **136,1 балла**
5. Муниципальное бюджетное учреждение муниципального образования «город Бугуруслан» «Дом культуры им. Г. Тукая» - **131,4 балла**

г. Новотроицк

6. Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система муниципального образования город Новотроицк» - **155,4 балла**
7. Муниципальное культурно-просветительное автономное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» - **141,4 балла**
8. Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр» - **135,8 балла**
9. Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры металлургов г Новотроицка» - **132,4 балла**

г. Ясный

10. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» муниципального образования Ясенский городской округ – **131,1 балла**
11. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» муниципального образования Ясенский городской округ – **122,6 балла**

Бугурусланский район

12. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Музей-заповедник писателя С.Т Аксакова» Бугурусланского района Оренбургской области – **142,2 балла**

13. Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная межпоселенческая библиотека» Бугурусланского района Оренбургской области – **141,9 балла**

14. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» Бугурусланского района Оренбургской области - **122,7 балла**

Октябрьский район

18. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Октябрьская межпоселенческая центральная библиотека» - **140 баллов**

19. Муниципальное автономное учреждение культуры «Октябрьский межпоселенческий культурно-досуговый центр» - **124,8 балла**

Первомайский район

15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система Первомайского района» - **133,8 балла**

16. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Первомайского района» - **119,3 балла**

Пономаревский район

17. Муниципальное автономное учреждение «Центр культуры и досуга» Пономаревского района Оренбургской области – **143,3 балла**