


Утверждено  
Общественным советом г. Избербаш  
по проведению независимой оценки качества условий  
осуществления образовательной деятельности  
организациями

Протокол № 3 от «22» 02 2019 г.

Председатель: 

**ОТЧЕТ  
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЕЙ КУЛЬТУРЫ  
МБУК «ГОРОДСКОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ ИМ. К.М. АЛЕСКЕРОВА»**

Организация –оператор: МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наши Избербаш»

Избербаш – 2018г.

1) Цель и содержание независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – НОКУОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

**1) Нормативно-правовой и инструктивно-методической основой для проведения НОКУОУОК являются нормативно-правовые акты и письма федеральных органов власти:**

1.1. Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 05.12.2017) (Статья 36.1.«Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

1.2. Федеральный закон от 21.07.2014 N 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».

1.3. Приказ Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2018 N 51132).

1.4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 N 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» (Зарегистрировано в Минюсте России 08.05.2015 N 37187).

1.5. Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения».

1.6. Федеральный закон от 5 декабря 2017 г. № 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».

1.7. Федеральный закон № 392-ФЗ от 05.12.2018 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ 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".

1.8. Постановление Правительства РФ от 17 апреля 2018 г. № 457 "Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта российской федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта российской федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта российской федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.9. Приказ Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 31 мая 2018 г. № 344н "Об утверждении единого порядка расчёта показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.10. Постановление Правительства РФ от 31 мая 2018 г. № 638 "Об утверждении правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы.

1.11. Приказ Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (зарегистрирован в Минюсте России от 20 ноября 2018 г. № 52726).

1.12. Приказ Минтруда России от 31 мая 2018 г. № 344н «Об утверждении Единого порядка 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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный № 52409 от 11 октября 20018 г.)

### **3) Цели и задачи проведения НОКУОУОК**

НОКУОУОК осуществляется в целях:

- 1) повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;
- 2) улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;
- 3) стимулирования повышения качества деятельности организаций культуры.

Использование результатов НОКУОУОК способствует:

- 1) принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;
- 2) установлению коммуникаций между организациями культуры и потребителями услуг;
- 3) разработке и реализации планов по улучшению качества работы организаций культуры.

Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети "Интернет", информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

Объектом исследования являлись посетители (получатели услуг) МБУК «ГДК им. К.М. Алескерова»

Организация-оператор по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющих деятельность на территории городского округа «город Избербаш» – МБУ «Дом печати» редакция газеты «Наш Избербаш».

Поставлена задача организации-оператору осуществить сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг организацией культуры в срок до 25 декабря 2018 г.;

Утверждены показатели, характеризующие общие критерии для независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

**б) Критерии независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры**

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 27.04.2018 N 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

**б) Сроки проведения НОКУОУОК**

Независимая оценка проводилась в сентябре - декабре 2018 года.

## МЕТОДИКА И ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ

В задачу проведения НОКО входило получение информации, соответственно НОКО как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования, которые позволили получить информацию о качестве предоставляемых услуг.

### Критерии оценки качества деятельности организаций сферы культуры городского округа «город Избербаш»

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью	100 баллов	40%	40 баллов

	информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами; - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел-колясок; - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	100 баллов	30%	30 баллов

3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
Итого			100%	100 баллов
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги,	100 баллов	20%	20 баллов



	получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
Итого			100%	100 баллов
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
Итого			100%	100 баллов

### ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОРОДСКОГО ДВОРЦА КУЛЬТУРЫ

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проведена в отношении организации культуры – МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова» городского округа «город Избербаш». В рамках данной НОКУОУОК было проведено анкетирование респондентов – посетителей учреждения - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг учреждениями культуры, проведено дистанционное обследование сайта ОК. Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- принципы проведения опроса: анонимность;
- гендерный признак: мужчина, женщина;
- возраст: от 18 до 30 лет, от 30 до 45 лет, от 45 до 55 лет, 55 и старше.

Всего в опросе приняли участие 180 человек из них 124 женщины и 56 мужчин. Соотношение возрастных групп респондентов распределилось следующим образом: от 18 до 30 лет – 28 %, от 30 до 45 лет – 33% от 45 до 55 лет – 35 %, старше 55 лет – 4 %. В результате исследования обнаружены, оценены и представлены основные параметры качества условий оказания услуг организацией культуры – МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова».

**Показатели независимой оценки качества условий оказания услуг организацией культуры  
для размещения на <http://bus.gov.ru>**

№ п/п	Показатель	ГДК
1.	<b>Критерий «Открытость и доступности информации об организации культуры»</b>	
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	21
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:	10
1.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	31
<b>Итого</b>		<b>62</b>
2.	<b>Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>	
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	44,5

2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40,6
<b>Итого</b>		<b>85,1</b>
<b>3</b>	<b>Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>	
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	14
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	25
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	15
<b>Итого</b>		<b>54</b>
<b>4.</b>	<b>Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>	
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	39
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	38,9
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,2
<b>Итого</b>		<b>97,1</b>
<b>5</b>	<b>Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>	
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	29,1

5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	19,7
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	48,5
<b>Итого</b>		<b>97,3</b>

№ п/п	Образовательные организации	Интегральное значение по совокупности общих критериев
1.	МБУК «Городской дворец культуры им. К.М. Алескерова»	395,5

Фактическое значение удовлетворенности получателей услуг в МБУК «ГДК им. К.М. Алескерова», полученное по итогам сбора данных, их обобщения и анализа, позволяет сделать вывод, что в целом получатели услуг удовлетворены качеством оказания услуг учреждением культуры. Большинство респондентов достаточно высоко оценили работу учреждения и качество оказанных ими услуг. В учреждении уровень удовлетворенности качеством услуг – выше среднего. Респонденты отметили в качестве положительных факторов:

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений;
- качество проводимых учреждениями мероприятий;
- достаточно высокий показатель комфортности условий пребывания в учреждениях;
- удобство графика работы учреждений;
- соблюдение режима работы учреждениями культуры.

Факторами, препятствующими учреждению эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на уровне, отвечающем современным запросам населения, является недостаточное финансирование, что негативно сказывается на качестве оказания услуг, в частности по таким показателям, как материально-техническое, информационное обеспечение учреждения, комфортность условий.

По результатам проведенной НОКУООК выявлены и систематизированы проблемы ОК, представленные в таблице.

Критерий	Проблемы	Рекомендации
<p>Открытость и доступность информации об организации</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Отсутствие карты сайта.</li> <li>2) Отсутствие на сайте сведений об учредителе (учредителях).</li> <li>3) Отсутствие на сайте приказа о назначении руководителя организации.</li> <li>4) Отсутствие информации о структуре организации культуры (структуре управления).</li> <li>5) Отсутствие на сайте информации о руководителе организации культуры.</li> <li>6) Отсутствие на сайте информации о составе работников, фамилиях, именах, отчествах, должностях руководящего состава организации культуры.</li> <li>7) На сайте организации не представлены копии нормативных правовых актов, определяющих порядок установления цены (тарифов) на услуги.</li> <li>8) Отсутствие плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы) на 2018 год.</li> <li>9) Отсутствие информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.</li> <li>10) Отсутствие информации о выполнении государственного задания за 2017 год.</li> <li>11) На сайте организации не размещены результаты ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры, а также предложения об улучшении качества ее деятельности.</li> <li>12) Отсутствие плана по улучшению качества работы организации по результатам ранее проведенной независимой оценки качества оказания услуг.</li> </ol>	<p>Проводить систематическую работу по дополнению и обновлению информации о деятельности учреждения культуры в сети Интернет.</p> <p>Обеспечить доступность информации на официальном сайте учреждения.</p> <p>Проводить мероприятия, направленные на повышение компетенций получателей услуг при использовании электронных ресурсов.</p>

	13) Отсутствие версии сайта для слабовидящих.	
Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность	1) Отсутствие понятной навигации внутри организации.	<p>Рекомендовать разработать комплекс мер для устранения выявленных дефицитов: улучшение материально-технического и информационного обеспечения, обеспечение высокого уровня комфортности условий.</p> <p>Улучшать материально-техническую базу. Активно работать над решением следующих проблем:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• создание современных условий в ОК.</li> <li>• создание условий для индивидуальной работы с обучающимися;</li> <li>• организацию работы с одаренными детьми.</li> </ul>
Доступность услуг для инвалидов"	<p>1) Отсутствие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.</p> <p>2) Отсутствие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов.</p> <p>4) Отсутствие сменных кресел-колясок.</p> <p>5) Отсутствие дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.</p> <p>7) Отсутствие возможности предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).</p>	<p>1. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду для обучающихся и посетителей с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>2. Разрабатывать, приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.</p> <p>3. Обеспечивать возможность педагогам и сотрудникам овладевать методиками работы с лицами ОВЗ.</p>
Доброжелательность и вежливость работников организации	Высокая удовлетворенность вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуг.	Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОК
Удовлетворенность условиями оказания услуг	Высоко оценили изучаемый параметр и готовы рекомендовать данные учреждения	Поддерживать на прежнем уровне качество условий предоставления образовательных услуг для сохранения имиджа организации

## **Рекомендации учреждению культуры по повышению качества работы**

### ***Рекомендации по улучшению качества открытость и доступность информации об организации информирования через сайт ОК.***

1. Информационные стенды в помещении организации и сайт МБУК «ГДК им. К.М. Алескерова» подвергнуть внутреннему аудиту (содержательному и техническому) и по его результатам доработать с целью сведения к минимуму всех выявленных информационных дефицитов.
2. Учреждению культуры систематизировать работу, способствующую воспитанию информационной культуры обучающихся и их родителей, по активизации имеющихся и привлечению новых пользователей сайта ОК.
3. Технически и организационно обеспечив работу (оперативно и полноценно) электронного почтового адреса ОК формировать навыки и потребность дистанционного общения с потребителями услуг ОК.

### ***Рекомендации по улучшению комфортности условий предоставления услуг***

1. На основании данных НОКУОУОК, разработать план действий по обеспечению условий безопасности и комфорта на территории и в здании организации культуры.
2. Продолжить работу по улучшению материально-технического и информационного обеспечения организации культуры.

### ***Рекомендации по улучшению доступности услуг для инвалидов***

1. Путем улучшения материально-технической базы создавать доступную среду для обучающихся и посетителей с ограниченными возможностями здоровья.
2. Разрабатывать, приобретать специализированное оборудование для индивидуального и группового пользования для лиц с ОВЗ.
3. Обеспечивать возможность специалистам и сотрудникам овладевать методиками работы с лицами ОВЗ.

### ***Рекомендации по повышению доброжелательность и вежливость работников организации культуры***

1. Продолжить работу по поддержанию высокого уровня компетентности и профессиональной этики работников ОК.

### ***Рекомендации по повышению уровня удовлетворенности условиями оказания услуг организацией культуры***

1. Довести информацию о результатах анкетирования до всех работников организации культуры.
2. Продолжить работу по устранению выявленных дефицитов.

Выводы: Общий уровень удовлетворенности населения качеством оказания услуги учреждением культуры МБУК «ГДК им. К.М. Алескерова» по оценкам респондентов выше среднего и в целом соответствует спросу населения.