

[**www.ntcpa.ru**](http://www.ntcpa.ru)

**Миасское 2016**

**Содержание**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК по результатам проведения независимого исследования**

**«Оценка качества работы муниципальных учреждений культуры Красноармейского муниципального района»**



[1. Методологический раздел 3](#_Toc468980639)

[2. Методический раздел 5](#_Toc468980640)

[3. Анализ актов в разрезе учреждений культуры 19](#_Toc468980643)

[4. Итоговый рейтинг учреждений культуры 96](#_Toc468980648)

[Приложение 1. 103](#_Toc468980649)

[Приложение 2. 112](#_Toc468980650)

[Приложение 3. 113](#_Toc468980651)

# 1. Методологический раздел

**Цель:** организация и проведение независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Красноармейского муниципального района Челябинской области, в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

**Задачи исследования:**

1. Разработка механизма оценки качества услуг муниципальных учреждений культуры Красноармейского муниципального района Челябинской области;
2. Составление рейтинга муниципальных учреждений по типам на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;
3. Определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями;
4. Разработка методики измерения уровня удовлетворенности оказанием услуг учреждений культуры, как с точки зрения реализации формализованных процессов, так и в части касающейся художественного продукта.

**Объект исследования:** муниципальные учреждения культуры Красноармейского муниципального района Челябинской области.

**Перечень областных государственных учреждений для исследования**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование учреждения** |
| 1 | Муниципальное учреждение «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района» (МУ «ЦБС Красноармейского МР») |
| 2 | Муниципальное учреждение «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» (МУ «ККМ им. В.К. Егорова») |
| 3 | Муниципальное учреждение «Дом Культуры Красноармейского муниципального района» (МУ «ДК Красноармейского МР») |
| 4 | Муниципальное казённое учреждение «Мирненский сельский Дом культуры» |
| 5 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Лазурненская сельская централизованная клубная система» |
| 6 | Муниципальное казённое учреждение культуры «Петровская сельская централизованная клубная система» |
| 7 | Муниципальное бюджетное учреждение «Канашевская сельская централизованная клубная система» |

**Предмет исследования:** качество работы муниципальных учреждений культуры Красноармейского муниципального района Челябинской области[[1]](#footnote-2).

# 2. Методический раздел

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
3. Время ожидания предоставления услуги;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Методы сбора информации:**

1. Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры. Тип опроса: анкетирование.

**Обоснование выборки**

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 выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений - в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д[[2]](#footnote-3). Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы муниципальных учреждений, подведомственных отделу культуры администрации Нагайбакского муниципального района Челябинской области.

Для обеспечения репрезентативности результатов опроса, при составлении анкеты учитывались следующие факторы:

*1) Принцип проведения опроса:*

* Анонимность.

*2) Социальное положение:*

* Учащийся, студент
* Пенсионер
* Домохозяйка
* Безработный
* Работаю по найму в частной организации
* Работаю в государственном/муниципальном учреждении
* Предприниматель
* Член/руководитель общественной организации.

*3) Гендерный признак:*

* Мужчина
* Женщина.

**Квоты анкетного опроса в расчете на все учреждения культуры**

|  |
| --- |
| **Доля выборки** |
| 574 |

**Индикаторы измерения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикатор** | **Шкалы (в баллах)** |
| Информирование о предстоящих преставлениях и постановках | Мин. 0  Макс.7 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | Мин. 0  Макс.5 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | Мин. 0  Макс.5 |
| Удобство использования электронных сервисов, предоставляемых учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | Мин. 0  Макс.5 |
| Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров, афиш) | Мин. 0  Макс.9 |
| Удобство графика работы организации культуры | Мин. 0  Макс.7 |
| Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | Мин. 0  Макс.7 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | Мин. 0  Макс.7 |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | Мин. 0  Макс.5 |

Бланк опроса представлен в Приложении 1 и разделен по типам учреждений.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их к принятию участия в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

**Методика расчета показателей[[3]](#footnote-4):**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 97 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг i-ой организацией культуры (http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict106-71164626.png ), определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict107-71164626.png, где:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict108-71164626.png- уровень открытости и доступности информации для i-ой организации культуры;

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict109-71164626.png- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры.

1. Контент-анализ интернет сайтов

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

**Перечень сайтов, участвующих в контент-анализе:**

1. <http://bibl.krasnoarmeiki.ru/>
2. <http://muzei.krasnoarmeiki.ru/>
3. <http://dk.krasnoarmeiki.ru/>
4. [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

**Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)**

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

Индикатор «Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» оценивается посредством анализа размещенной информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

**Методика расчета показателей[[4]](#footnote-5):**

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i-ой организации культуры (http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict113-71164626.png ) определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict114-71164626.png, где:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict115-71164626.png- степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict116-71164626.png- уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры, определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict117-71164626.png

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;

- информация о государственном задании на текущий финансовый год;

- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;

- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;

- информация о результатах деятельности и об использовании имущества;

- информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3.1. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict118-71164626.png ) определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict119-71164626.png, где:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict120-71164626.png- степень поисковой доступности s-oro информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict121-71164626.png- уровень значимости s-oro информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

3.2. Степень поисковой доступности s-ого информационного объекта i-ой организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict122-71164626.png

Сбор, анализ и отражение информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru и участвующей в расчетах, целесообразно осуществлять с помощью автоматизированной системы, существенно снижающей трудоемкость оценки.

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры (http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict123-71164626.png ), определяется по формуле:

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict124-71164626.png, где:

Р - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

j - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

http://www.garant.ru/files/8/9/677698/pict125-71164626.png- оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная р-ым получателем услуг по j-ому критерию.

**Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Пункт приказа № 2515** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значимость, балл** |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 |
| 4 | Структура организации культуры | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении; | 1 |
| 7 | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 13 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 17 | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | 29 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 |
| 30 | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 |
| 4.2 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 |
| 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
| 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 35 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 |
| 36 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 |
| 37 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | 38 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 |
| 39 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 |
| 40 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |
| 41 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 |
| 42 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 |
| 43 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры |  |

**Индикаторы измерения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Индикаторы** | **Шкалы** |
| Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы | Мин. 0  Макс.5 |
| Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | Мин. 0  Макс.7 |
| Информирование о предстоящих преставлениях и постановках | Мин. 0  Макс.7 |
| Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | Мин. 0  Макс.5 |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | Мин. 0  Макс.5 |
| Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения | Мин. 0  Макс.5 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | Мин. 0  Макс.7 |
| Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | Мин. 0  Макс.6 |

**Составление рейтинга организаций культуры:**

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 9 баллов (максимальный балл различен для каждого показателя и может составлять 5, 6, 7 и 9 баллов). При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры. Итого будет получено шестнадцать суммарных баллов по каждому индикатору. Итого будет получено девять итоговых баллов.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл: 97- 100%;

Высокий показатель от 77 - до 97 баллов - 100% - 80%;

Средний показатель от 58 - до 76 баллов - 60% - 79%;

Низкий показатель ≤ 57 баллов - ≤ 60%.

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг государственных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

# График проведения независимого исследования

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Название этапа** | **Срок реализации** |
| 1 | Разработка методической программы исследования | Ноябрь 2016 |
| 2 | Разработка инструментария исследования | Ноябрь 2016 |
| 3 | Проведение анкетирования (полевого исследования) населения | Декабрь 2016 |
| 4 | Контент-анализ интернет сайтов учреждений культуры и официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет www.bus.gov.ru | Декабрь 2016 |
| 5 | Ввод и анализ полученных в ходе опроса данных | Декабрь 2016 |
| 6 | Подготовка и представление информационно-аналитического отчета | Декабрь 2016 |

1. **Анализ актов в разрезе учреждений культуры**
2. **МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова»**

**Портрет исследования.**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[5]](#footnote-6) и №1505[[6]](#footnote-7), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «http://muzei.krasnoarmeiki.ru/». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
* Адрес электронной почты;
* Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
* Перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
* Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
* Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
* Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
* Бесплатность, доступность информации;
* Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов;
* Дата и время размещения информации;
* Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
* Режим, график работы организации культуры;
* Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная).

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

* Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
* Электронный билет организации культуры/ электронный каталог.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Структура организации культуры;
* Ограничения по ассортименту услуг;
* Ограничения по потребителям услуг;
* Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;
* Услуги, оказываемые на платной основе;
* Стоимость оказываемых услуг;
* Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;
* Наличие независимой системы учета посещений сайта;
* Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
* Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;
* Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
* Электронная очередь/электронная запись в учреждение;
* Виртуальные экскурсии по организации культуры;
* Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
* Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
* Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
* Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);
* Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
* Информационные сообщения о проведении независимой оценки;
* Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
* Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;
* Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0,5 | Отсутствует схема проезда |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |  |
| Структура организации культуры | 1 | 0 |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | 3,5 |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0 |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0 |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | 0 |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | 0 |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | 1 |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0 |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0 |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,5 |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | 3 |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 1 | Отсутствует электронный билет организации |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | 1 |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 0 |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 0 |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | 3 |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 0 |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | 0 |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 02.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 1 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают музей время от времени и высоко оценивают, как свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях, так и доступность этой информации.
* Говоря о комфортности нахождения в помещении учреждения, респонденты высоко оценивают удобство мест, работу гардероба и чистоту в помещениях, и не имеют нареканий к комфортности пребывания. Весьма высокие оценки получают и температура в помещениях, удобство обзора, удобство помещений с экспозициями.
* Наличие дополнительных услуг организации культуры оценивается посетителями на среднем или даже низком уровне. Наиболее высокие оценки получают театрализованные представления. Проведение интерактивных игр оценивается на среднем уровне. Места общественного питания и наличие аудиогида среди респондентов получают наиболее низкие оценки.
* Высоко респондентами оценивается возможность добраться до музея на общественном транспорте. Удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест были оценены не высоко.
* По мнению большинства опрошенных, музей удобно расположен (недалеко от центра населенного пункта) и оборудован тротуарами. Обеспеченность учреждения необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценивается респондентами низко.
* Около четверти опрошенных зрителей пользовались электронными сервисами учреждения, большинство из которых высоко оценивают их доступность.
* Превалирующее большинство посетителей считают график работы музея удобным. Процедура бронирования и покупки билетов также оценивается респондентами на среднем уровне.
* Крайне высоко респонденты оценивают сотрудников музея. В целом, посетители считают сотрудников музея доброжелательными, вежливыми и компетентными.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе разнообразием экспозиций и качеством проведения экскурсий.
* Среди нареканий респонденты часто отмечали: отсутствие туалета в музее, слишком маленькое и тесное помещение.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса посетителей МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,03 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,65 |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | 2,38 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 1,60 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,83 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,47 |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | 4,04 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,76 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 5 |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | 3,81 |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | 1,05 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **4,93** | **3,5** | **1** | **9,43** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **11,46** | **5** | **-** | **16,46** |
| Время ожидания предоставления услуги | **10,51** | **-** | **-** | **10,51** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,76** | **3** | **-** | **9,76** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **9,86** | **0** | **-** | **9,86** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***56,02*** |

1. **МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[7]](#footnote-8) и №1505[[8]](#footnote-9), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «http://bibl.krasnoarmeiki.ru/». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
* Адрес электронной почты;
* Структура организации культуры;
* Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
* Перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
* Услуги, оказываемые на платной основе;
* Стоимость оказываемых услуг;
* Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
* Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
* Наличие независимой системы учета посещений сайта;
* Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
* Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
* Бесплатность, доступность информации;
* Дата и время размещения информации;
* Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
* Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
* Режим, график работы организации культуры;
* Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);
* Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
* Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);
* Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры/

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

* Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
* Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Ограничения по ассортименту услуг;
* Ограничения по потребителям услуг;
* Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;
* Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;
* Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов;
* Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;
* Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
* Электронная очередь/электронная запись в учреждение;
* Виртуальные экскурсии по организации культуры;
* Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
* Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
* Информационные сообщения о проведении независимой оценки;
* Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
* Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0,5 | Отсутствует схема проезда |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |  |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | 4,5 |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0 |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0 |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | 0,5 |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | 0,5 |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | 2 |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0,5 |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0,5 |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0 |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | 3,5 |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 1 | Отсутствует электронный билет организации |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | 1 |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | 6 |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 1 |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | 2 |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 2 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения находится на приемлемом уровне, респонденты высоко оценивают удобство мест для сидения, работу гардероба и чистоту в помещениях.
* Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) оценивается посетителями библиотеки крайне высоко.
* Высоко респондентами оценивается возможность добраться до библиотеки на общественном транспорте, удобство транспортной развязки, наличие парковочных мест.
* Оценка удобства расположения учреждения (удаленность от центра населенного пункта) и оборудованность тротуарами находится скорее на среднем уровне. Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья оценивается посетителями наиболее низко.
* Чуть более четверти опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. Данная группа респондентов оценивает их удобство высоко.
* Большинство респондентов считают график работы библиотеки удобным. Простота и удобство электронного каталога библиотеки оценивается высоко.
* Практически все опрошенные высоко оценивают сотрудников библиотеки, их доброжелательность, вежливость и компетентность.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе и новыми изданиями библиотеки.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса посетителей МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,60 |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | 7,66 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,57 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 4,03 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,53 |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | 5 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,68 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,77 |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | 8,54 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **-** | **4,5** | **2** | **6,5** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **19,86** | **6,5** | **-** | **26,36** |
| Время ожидания предоставления услуги | **11,53** | **-** | **-** | **11,53** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,68** | **6** | **-** | **12,68** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **13,31** | **2** | **-** | **15,31** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***72,38*** |

1. **МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[9]](#footnote-10) и №1505[[10]](#footnote-11), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «сайт отсутствует». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | - |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | - |  |
| Адрес электронной почты | 1 | - |  |
| Структура организации культуры | 1 | - |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | - |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | - |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | - |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | - |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | - |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | - |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | - |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | - |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | - |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | - |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | - |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | - |  |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | - |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | - |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | - |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | - |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | - |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | - |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | - |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | - |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | - |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | - |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | - |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | - |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 3 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Более половины респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно и крайне высоко оценивают свою информированность о предстоящих мероприятиях.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения, посетители оценивают высоко, в том числе работу гардероба, удобство мест для сидения и чистоту в помещениях, и не имеют нареканий по данным показателям.
* Практически всеми респондентами оценивается возможность добраться до учреждения на общественном транспорте, удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест.
* По мнению большинства опрошенных, учреждение удобно расположено (недалеко от центра населенного пункта), оборудовано тротуарами для пешеходов и обеспечено необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
* Четверть опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. При этом удобство их использования оценивается высоко.
* Подавляющее большинство опрошенных считают график работы учреждения удобным. Процедура бронирования и покупки билетов оценивается респондентами также достаточно высоко.
* В большинстве, посетители считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и компетентными и высоко оценивают их работу.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на крайне высоком уровне, в том числе разнообразием культурных творческих групп, кружков по интересам и качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6,48 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,90 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,31 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,92 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,81 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,93 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,97 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 8,53 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,78 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **6,48** | **-** | **3** | **9,48** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **13,13** | **-** | **-** | **13,13** |
| Время ожидания предоставления услуги | **6,81** | **-** | **-** | **6,81** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,93** | **-** | **-** | **6,93** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **23,28** | **-** | **-** | **23,28** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***59,63*** |

1. **МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[11]](#footnote-12) и №1505[[12]](#footnote-13), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «http://dk.krasnoarmeiki.ru/». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
* Адрес электронной почты;
* Структура организации культуры;
* Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
* Перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
* Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
* Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
* Бесплатность, доступность информации;
* Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов;
* Дата и время размещения информации;
* Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
* Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
* Режим, график работы организации культуры;
* Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);
* Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
* Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения).

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

* Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
* Электронный билет организации культуры/ электронный каталог.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Ограничения по ассортименту услуг;
* Ограничения по потребителям услуг;
* Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;
* Услуги, оказываемые на платной основе;
* Стоимость оказываемых услуг;
* Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;
* Наличие независимой системы учета посещений сайта;
* Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
* Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
* Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;
* Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
* Электронная очередь/электронная запись в учреждение;
* Виртуальные экскурсии по организации культуры;
* Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
* Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
* Информационные сообщения о проведении независимой оценки;
* Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
* Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;
* Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 0,5 | Отсутствует схема проезда |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |  |
| Структура организации культуры | 1 | 1 |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | 4,5 |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 1 |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0 |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0 |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | 0 |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | 0 |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | 1 |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0,5 |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0 |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0 |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0 |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0,5 |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | 0,5 |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | 2,5 |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | 1 | Отсутствует электронный билет организации |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | 1 |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | 1 |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | 2 |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | 6 |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 0 |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | 1 |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 3 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Более половины респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно и высоко оценивают свою информированность о предстоящих мероприятиях.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения, посетители оценивают высоко, в том числе работу гардероба, удобство мест для сидения и чистоту в помещениях. Респонденты не имеют к данным показателям нареканий.
* Высоко респондентами оценивается возможность добраться до учреждения на общественном транспорте, удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест.
* По мнению большинства опрошенных, учреждение удобно расположено (недалеко от центра населенного пункта), оборудовано тротуарами и обеспечено необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями.
* Чуть менее половины опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. Большинство из данной группы респондентов высоко оценивают их удобство.
* Подавляющее большинство опрошенных считают график работы учреждения удобным. Процедура бронирования и покупки билетов оценивается респондентами не совсем однозначно, скорее на среднем уровне.
* В большинстве, посетители считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и компетентными и высоко оценивают их работу.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на достаточно высоком уровне, в том числе и разнообразием культурных творческих групп, кружков по интересам и качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6,10 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4,49 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 4,44 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,98 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,22 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,70 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,73 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,98 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,24 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **6,10** | **4,5** | **3** | **13,6** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **12,91** | **4,5** | **-** | **17,41** |
| Время ожидания предоставления услуги | **6,22** | **-** | **-** | **6,22** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,70** | **6** | **-** | **12,7** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **21,95** | **1** | **-** | **22,95** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***72,88*** |

1. **МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[13]](#footnote-14) и №1505[[14]](#footnote-15), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «сайт отсутствует». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Выявлено не было.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

* Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Выявлено не было.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | - |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | - |  |
| Адрес электронной почты | 1 | - |  |
| Структура организации культуры | 1 | - |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | - |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | - |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | - |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | - |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | - |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | - |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | - |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | - |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | - |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | - |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | - |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | - |  |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | - |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | - |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | - |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | - |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | - |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | - |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | - |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | - |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | - |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | - |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | - |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | - |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 4 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение время от времени и высоко оценивают свою информированность о предстоящих мероприятиях.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения, посетители оценивают высоко, в том числе удобство мест и чистоту в помещениях, и не имеют нареканий по данным показателям. Работу гардероба респонденты оценивают чуть ниже.
* Высоко респондентами оценивается возможность добраться до учреждения на общественном транспорте, удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест.
* По мнению большинства опрошенных, учреждение удобно расположено (недалеко от центра населенного пункта). Оборудованность тротуарами и доступность для маломобильных групп населения были оценены не высоко.
* Только треть опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. Те респонденты, которые воспользовались данной возможностью, оценивают удобство электронных сервисов на среднем уровне.
* Подавляющее большинство опрошенных считают график работы учреждения удобным. Процедура бронирования и покупки билетов оценивается респондентами также высоко.
* В большинстве, посетители считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и компетентными.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе разнообразием культурных творческих групп, кружков по интересам и качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 6,28 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 4 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,91 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,38 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,90 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,76 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,62 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,78 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **6,28** | **-** | **4** | **10,28** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **11,64** | **-** | **-** | **11,64** |
| Время ожидания предоставления услуги | **6,38** | **-** | **-** | **6,38** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,90** | **-** | **-** | **6,9** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **22,16** | **-** | **-** | **22,16** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***57,36*** |

1. **МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[15]](#footnote-16) и №1505[[16]](#footnote-17), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «сайт отсутствует». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | - |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | - |  |
| Адрес электронной почты | 1 | - |  |
| Структура организации культуры | 1 | - |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | - |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | - |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | - |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | - |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | - |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | - |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | - |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | - |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | - |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | - |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | - |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | - |  |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | - |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | - |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | - |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | - |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | - |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | - |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | - |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | - |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | - |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | - |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | - |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | - |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 1 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно и высоко оценивают свою информированность о предстоящих мероприятиях.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения, посетители оценивают высоко, в том числе удобство мест, работу гардероба и чистоту в помещениях, и не имеют нареканий по данным показателям.
* Выше среднего респондентами оценивается возможность добраться до учреждения на общественном транспорте и удобство транспортной развязки, наличие парковочных мест.
* По мнению большинства опрошенных, учреждение удобно расположено (недалеко от центра населенного пункта), оборудовано тротуарами и в целом доступно для маломобильных групп населения.
* Большинство опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения и высоко оценивают их доступность.
* Подавляющее большинство опрошенных считают график работы учреждения удобным. Процедура бронирования и покупки билетов оценивается респондентами достаточно высоко.
* В большинстве, посетители считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и компетентными.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе разнообразием культурных творческих групп, кружков по интересам и качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 5,65 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,78 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,90 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 4,27 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 5,92 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,22 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,59 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,56 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 8,53 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **5,65** | **-** | **1** | **6,65** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **11,95** | **-** | **-** | **11,95** |
| Время ожидания предоставления услуги | **5,92** | **-** | **-** | **5,92** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,22** | **-** | **-** | **6,22** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **20,68** | **-** | **-** | **20,68** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***51,42*** |

1. **МКУ «Мирненский сельский Дом культуры»**

**Портрет исследования**

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 5 по 15 декабря 2016 проводилась оценка качества работы МКУ «Мирненский сельский Дом культуры».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830[[17]](#footnote-18) и №1505[[18]](#footnote-19), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));
3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения.**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе «сайт отсутствует». Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Таблица 1.Оценка официального сайта учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | - |  |
| Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | - |  |
| Адрес электронной почты | 1 | - |  |
| Структура организации культуры | 1 | - |  |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** | | | |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | - |  |
| Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | - |  |
| Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | - |  |
| Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | - |  |
| Услуги, оказываемые на платной основе | 0,5 | - |  |
| Стоимость оказываемых услуг | 0,5 | - |  |
| Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | - |  |
| Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | - |  |
| Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | - |  |
| Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | - |  |
| Бесплатность, доступность информации | 0,5 | - |  |
| Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | - |  |
| Дата и время размещения информации | 0,5 | - |  |
| Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 | - |  |
| Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | - |  |
| Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | - |  |
| Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения* | *От 0 до 5 баллов* | - |  |
| **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | | | |
| Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | - |  |
| Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | - |  |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | - |  |
| Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 | - |  |
| Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 | - |  |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *От 0 до 7 баллов* | - |  |
| **Удовлетворенность качеством оказания услуг** | | | |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | - |  |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | - |  |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | - |  |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | - |  |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | - |  |
| ***Общая оценка:*** *Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации* | *От 0 до 6 баллов* | - |  |

**Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (**[**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)**).**

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 05.12.2016.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Общая информация об учреждении;
* Информация о государственном задании на текущий финансовый год.

**Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:**

Выявлено не было.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
* Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
* Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
* Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
* Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

**Таблица 2. Анализ сайта bus.gov**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Максимальное значение, балл** | **Фактическое значение, балл** | **Комментарии, замечания** |
| **Открытость и доступность информации об организации культуры** | | | |
| Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |  |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |  |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 0 |  |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 0 |  |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 0 |  |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 0 |  |
| ***Общая оценка:*** *Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры* | *От 0 до 7 баллов* | 2 |  |

**Раздел 3. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МКУ «Мирненский сельский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Более половины респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно и высоко оценивают свою информированность о предстоящих мероприятиях.
* Комфортность нахождения в помещении учреждения, посетители оценивают высоко, в том числе работу гардероба, места для сидения и чистоту в помещениях, и не имеют нареканий по данным показателям.
* Выше среднего респондентами оценивается возможность добраться до учреждения на общественном транспорте, удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест.
* По мнению большинства опрошенных, учреждение удобно расположено (недалеко от центра населенного пункта). Оборудованность тротуарами и обеспеченность необходимыми условиями для лиц с ограниченными возможностями здоровья были оценены респондентами низко.
* Четверть опрошенных посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. Большинство из них высоко оценивают их доступность.
* Подавляющее большинство опрошенных считают график работы учреждения удобным. Процедура бронирования и покупки билетов оценивается респондентами также достаточно высоко.
* В большинстве, посетители считают сотрудников учреждения доброжелательными, вежливыми и компетентными и высоко оценивают их работу.
* Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на крайне высоком уровне, в том числе разнообразием культурных творческих групп, кружков по интересам и качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей МКУ «Мирненский сельский Дом культуры»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№п/п Приказа № 2515** | **Показатель** | **Единица измерения (значение показателя)** | **Общий балл оценки** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры | | |
| 1.3 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | 5,86 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | 3,54 |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | 3,65 |
| 2.8 | Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | 3,14 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,30 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | 6,77 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | 4,69 |
| 5.3 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | 7,48 |
| 5.4 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | 9,25 |

**Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  **МКУ «Мирненский сельский Дом культуры»** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры | **5,86** | **-** | **2** | **7,86** |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения | **10,33** | **-** | **-** | **10,33** |
| Время ожидания предоставления услуги | **6,30** | **-** | **-** | **6,3** |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры | **6,77** | **-** | **-** | **6,77** |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг | **21,42** | **-** | **-** | **21,42** |
| ***ИТОГО по всем показателям:*** | **-** | **-** | **-** | ***52,68*** |

1. **Итоговый рейтинг учреждений культуры**

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры показали, что не для всех учреждений культуры можно объективно провести анализ в связи с отсутствием официальных порталов. А именно:

1. Муниципальное казённое учреждение «Мирненский сельский Дом культуры»- отсутствует собственный интернет-сайт.
2. Муниципальное казённое учреждение культуры «Лазурненская сельская централизованная клубная система» - отсутствует собственный интернет-сайт.
3. Муниципальное казённое учреждение культуры «Петровская сельская централизованная клубная система» -отсутствует собственный интернет-сайт.
4. Муниципальное бюджетное учреждение «Канашевская сельская централизованная клубная система» -отсутствует собственный интернет-сайт.

С учетом ряда нюансов, которые были выявлены уже в ходе проведения исследования, невозможным оказывается корректное сравнение рейтингов среди всех 7 учреждений культуры, принимавших участие в независимой оценке.

**Таблица 1. Общий итоговый рейтинг учреждений культуры/КДУ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в ранге | Наименование учреждения | *Общая итоговая оценка* |
|  | **МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района»** | ***72,88*** |
|  | **МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система»** | ***59,63*** |
|  | **МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система»** | ***57,36*** |
|  | **МКУ «Мирненский сельский Дом культуры»** | ***52,68*** |
|  | **МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система»** | ***51,42*** |

**Таблица 2. Общий итоговый рейтинг учреждений культуры/БИБЛИОТЕКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в ранге | Наименование учреждения | *Общая итоговая оценка* |
|  | **МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района»** | ***72,38*** |

**Таблица 3. Общий итоговый рейтинг учреждений культуры/МУЗЕИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в ранге | Наименование учреждения | *Общая итоговая оценка* |
|  | **МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова»** | ***56,02*** |

По результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, ни в одном учреждении культуры не зафиксирован высокий показатель общей рейтинговой оценки. Как правило, анализируемые учреждения культуры получают средние оценки показателей. Наиболее низким общий рейтинговый балл оказался у МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система».

**Таблица 4. Общий рейтинг учреждений культуры в разрезе оценки показателей[[19]](#footnote-20)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в ранге | Наименование учреждения | Значение показателя |
|  | МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района» | Средний показатель (60-79%) |
|  | МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района» | Средний показатель (60-79%) |
|  | МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система» | Средний показатель (60-79%) |
|  | МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система» | Низкий показатель (≤ 60%.) |
|  | МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» | Низкий показатель (≤ 60%.) |
|  | МКУ «Мирненский сельский Дом культуры» | Низкий показатель (≤ 60%.) |
|  | МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система» | Низкий показатель (≤ 60%.) |

На Рис.1. более наглядно представим итоговые рейтинги независимой оценки качества учреждений культуры.

**Рис.1. Общие итоговые рейтинги**

Более детально рассмотрим и отдельные оценки в разрезе учреждений культуры при оценке официальных сайтов (анализировались лишь 4 учреждения культуры, у которых присутствуют официальные порталы). В целом следует сказать, что наибольший суммарный балл оценки показателей на официальных сайтах получает МУ «Централизованная библиотечная система Красноармейского муниципального района». Средние оценки были получены МУ «Дом Культуры Красноармейского муниципального района». Наиболее низкие оценки по результатам анализа сайтов зафиксированы у МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова». Именно на сайте данного учреждения отсутствует ряд обязательных для оценки критериев, что, соответственно, в большой мере снижает общий балл оценки сайта. У МКУК «Петровская сельская централизованная клубная система», МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система», МКУ «Мирненский сельский Дом культуры» и МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система» отсутствуют собственные сайты, поэтому анализ по ним не проводился.

**Рис.2. Анализ официальных сайтов учреждений культуры**

По результатам оценки информации об учреждении культуры, размещенной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), ни одна организация в полной мере не отвечала всем предъявляемым критериям. Наибольший балл получила: МБУ «Канашевская сельская централизованная клубная система». Наименьшие суммарные баллы по результатам анализа сайта bus.gov получили МУ «Красноармейский краеведческий музей им. В.К. Егорова» и МКУК «Лазурненская сельская централизованная клубная система». Рис.2.

**Рис.3. Анализ сайта** [**www.bus.gov**](http://www.bus.gov)

Результаты опроса посетителей учреждения культуры, в разрезе показателей и типа учреждения, можно представить в следующем графическом исполнении:

**Рис.4. Анализ опроса посетителей КДУ**

**Рис.5. Анализ опроса посетителей библиотеки**

**Рис.6. Анализ опроса посетителей музея**

# Приложение 1.

**ДЛЯ КДУ**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты**  **(заполняет оператор)** | **Фамилия интервьюера**  **(заполняет интервьюер) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Интервьюер** |  |
| **Учреждение культуры** |  |
| **Дата опроса** |  |

**1. Как часто Вы посещаете данное учреждение культуры?**

1. Пришел впервые

2. Являюсь постоянным посетителем

3. Посещаю время от времени

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о** **предстоящих мероприятиях данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совершенно не информирован, 7 –полностью информирован:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

**3. Оцените комфортность пребывания в данном учреждении культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Места для сидения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Работа гардероба | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Чистота помещения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Как вы оцениваете транспортную доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Возможность добраться на общественном транспорте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие парковочных мест | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство транспортной развязки | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Как вы оцениваете пешую доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Удаленность от центра города | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие тротуаров для пешеходов | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Пользовались ли Вы электронными сервисами данного учреждения культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?**
2. Да;
3. Нет *(переход к вопросу 8)*

**7. Как бы Вы оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе приложения для мобильных устройств)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0 – совсем неудобно** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень удобно** |

1. **Как бы Вы оценили удобство графика работы данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совсем неудобно, 7 –очень удобно:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Оцените процедуру покупки и бронирования билетов следующими способами:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0 –очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7– очень хорошо** |

1. **Как бы Вы оценили работу персонала данного учреждения культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 –очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7– очень хорошо** |
| Доброжелательность | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Вежливость | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Компетентность | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в данном учреждении культуры?** **Оцените по шкале, где 0 – совершенно не удовлетворен, 5 –полностью удовлетворен:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Если у Вас есть замечания к качеству работы данного учреждения культуры, то укажите, какие именно:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Насколько Вы довольны разнообразием существующих в учреждении культуры творческих групп, кружков по интересам? Оцените по шкале, где 0 – совершенно не доволен, 9 –полностью доволен:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

1. **Насколько Вы удовлетворены в целом качеством проведения культурно-массовых мероприятий данного учреждения культуры?** **Оцените по шкале, где 0 – совершенно не удовлетворен, 10 –полностью удовлетворен:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. **Ваш пол:**
2. Мужской
3. Женский.
4. **Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**17. Материальное благосостояние вашей семьи**

1. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие покупки – машину, квартиру, дачу и многое другое

2. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования, но затруднительно приобретать действительно дорогие вещи

3. Денег хватает на продукты и на одежду, но покупка товаров длительного пользования является для нас проблемой

4. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные затруднения

5. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты

6. Затрудняюсь ответить.

***Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Контактный телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**ДЛЯ МУЗЕЕВ**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты**  **(заполняет оператор)** | **Фамилия интервьюера**  **(заполняет интервьюер) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Интервьюер** |  |
| **Учреждение культуры** |  |
| **Дата опроса** |  |

**1. Как часто Вы посещаете данный музей?**

1. Пришел впервые

2. Являюсь постоянным посетителем

3. Посещаю время от времени

**2. Как Вы оцениваете свою информированность о** **предстоящих выставках и экспозициях данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совершенно не информирован, 5 –полностью информирован:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**3. Как бы Вы оценили доступность информации о предстоящих преставлениях и постановках данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совершенно не информирован, 5 – полностью информирован:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**4. Оцените комфортность пребывания в данном учреждении культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Места для сидения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Работа гардероба | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Чистота помещения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Температура в помещениях | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство обзора | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство помещений с экспозициями | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Как бы Вы оценили наличие дополнительных услуг организации культуры?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8– очень хорошо** |
| Места общественного питания (буфет, кафе) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Проведение интерактивных игр | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Театрализованные мероприятия | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Наличие аудиогида | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |

1. **Как вы оцениваете транспортную доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Возможность добраться на общественном транспорте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие парковочных мест | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство транспортной развязки | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Как вы оцениваете пешую доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Удаленность от центра города | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие тротуаров для пешеходов | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Пользовались ли Вы электронными сервисами данного учреждения культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?**
2. Да;
3. Нет *(переход к вопросу 10)*
4. **Как бы Вы оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе приложения для мобильных устройств)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0 – совсем неудобно** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень удобно** |

1. **Как бы Вы оценили удобство графика работы данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совсем неудобно, 7 –очень удобно:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |

1. **Оцените удобство процедуры покупки и бронирования билетов следующими способами:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 –очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7– очень хорошо** |
| В кассах | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| На официальном сайте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Как бы Вы оценили работу персонала данного учреждения культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 –очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7– очень хорошо** |
| Доброжелательность | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Вежливость | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Компетентность |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. **Насколько Вы удовлетворены качеством проведения экскурсий?** **Оцените по шкале, где 0 – совершенно не удовлетворен, 4 –полностью удовлетворен:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

1. **Насколько Вы удовлетворены разнообразием экспозиций музея?**
2. Удовлетворен
3. Не удовлетворен
4. **Если у Вас есть замечания к качеству работы данного учреждения культуры, то укажите, какие именно:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ваш пол:**
2. Мужской
3. Женский.
4. **Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**18. Материальное благосостояние вашей семьи**

1. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие покупки – машину, квартиру, дачу и многое другое

2. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования, но затруднительно приобретать действительно дорогие вещи

3. Денег хватает на продукты и на одежду, но покупка товаров длительного пользования является для нас проблемой

4. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные затруднения

5. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты

6. Затрудняюсь ответить.

***Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Контактный телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

**ДЛЯ БИБЛИОТЕК**

|  |  |
| --- | --- |
| **№ анкеты**  **(заполняет оператор)** | **Фамилия интервьюера**  **(заполняет интервьюер) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| **Интервьюер** |  |
| **Учреждение культуры** |  |
| **Дата опроса** |  |

**1. Как часто Вы посещаете данную библиотеку?**

1. Пришел впервые

2. Являюсь постоянным посетителем

3. Посещаю время от времени

**2. Оцените комфортность пребывания в данном учреждении культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Места для сидения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Работа гардероба | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Чистота помещения | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**3. Как бы Вы оценили стоимость следующих дополнительных услуг, предоставляемых данным учреждением культуры?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9- очень хорошо** |
| Ксерокопирование | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Заказ книги в другой библиотеке | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Информирование о возврате нужной книги | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Возможность отложить книгу | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

1. **Как вы оцениваете транспортную доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Возможность добраться на общественном транспорте | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие парковочных мест | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Удобство транспортной развязки | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Как вы оцениваете пешую доступность данного учреждения культуры:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 – очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень хорошо** |
| Удаленность от центра города | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие тротуаров для пешеходов | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Пользовались ли Вы электронными сервисами данного учреждения культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?**
2. Да;
3. Нет *(переход к вопросу 8)*
4. **Как бы Вы оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе приложения для мобильных устройств)?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **0 – совсем неудобно** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5 – очень удобно** |

1. **Как бы Вы оценили удобство графика работы данного учреждения культуры? Оцените по шкале, где 0 – совсем неудобно, 7 –очень удобно:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Как бы Вы оценили простоту/удобство электронного каталога библиотеки? Оцените по шкале, где 0 – совсем неудобно, 7 –очень удобно:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Как бы Вы оценили работу персонала данного учреждения культуры по следующим показателям:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **0 –очень плохо** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7– очень хорошо** |
| Доброжелательность | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Вежливость | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Компетентность | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

1. **Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг в данном учреждении культуры?** **Оцените по шкале, где 0 – совершенно не удовлетворен, 5 –полностью удовлетворен:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. **Если у Вас есть замечания к качеству работы данного учреждения культуры, то укажите, какие именно:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Как бы Вы могли оценить наличие информации о новых изданиях библиотеки?**

**Оцените по шкале, где 0-совершенно не удовлетворён, 10-полностью удовлетворен**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

1. **Ваш пол:**
2. Мужской
3. Женский.
4. **Ваш возраст\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**16. Материальное благосостояние вашей семьи**

1. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие покупки – машину, квартиру, дачу и многое другое

2. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования, но затруднительно приобретать действительно дорогие вещи

3. Денег хватает на продукты и на одежду, но покупка товаров длительного пользования является для нас проблемой

4. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные затруднения

5. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты

6. Затрудняюсь ответить.

***Имя респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

***Контактный телефон респондента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

# Приложение 2.

**Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям (заполняется на каждую организацию отдельно)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Наименование учреждения:* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | |
| **Показатель** | **Итоговая оценка на основе анкетного опроса** | **Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта** | **Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru** | **Общий итоговый рейтинг** |
| Открытость и доступность информации об организации культуры |  |  | **-** |  |
| Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |  |  | **-** |  |
| Время ожидания предоставления услуги |  | **-** | **-** |  |
| Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |  |  | **-** |  |
| Удовлетворенность качеством оказания услуг |  |  |  |  |

# Приложение 3.

**Бланк итоговой рейтинговой оценки организаций культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждения | Итоговый рейтинговый балл (в порядке убывания) |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |

1. Общая методика расчета показателей применяется в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-2)
2. Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с. [↑](#footnote-ref-3)
3. В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры” [↑](#footnote-ref-4)
4. В соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры” [↑](#footnote-ref-5)
5. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
    [↑](#footnote-ref-6)
6. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-7)
7. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
    [↑](#footnote-ref-8)
8. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-9)
9. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
    [↑](#footnote-ref-10)
10. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-11)
11. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
     [↑](#footnote-ref-12)
12. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-13)
13. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
     [↑](#footnote-ref-14)
14. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-15)
15. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
     [↑](#footnote-ref-16)
16. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-17)
17. Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 “Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры”  
     [↑](#footnote-ref-18)
18. Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 “О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры” [↑](#footnote-ref-19)
19. Максимальный итоговый балл: 97- 100%;

    Высокий показатель от 77 - до 97 баллов - 100% - 80%;

    Средний показатель от 58 - до 76 баллов - 60% - 79%;

    Низкий показатель ≤ 57 баллов - ≤ 60%. [↑](#footnote-ref-20)