

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

Согласовано: Начальник отдела культуры Администрации МО «Город Северобайкальск» С.Г.Зубарева «26» 2016 г.	Утверждаю: Директор ООО «Витадини» О.П.Бурцев «26» 2016 г.
---	---

АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК

**ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД СЕВЕРОБАЙКАЛЬСК»**

ЗА 2016 ГОД

Г.Северобайкальск, 2016

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	5
1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....	5
1.2. Методика проведения социологического исследования.....	7
Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам на основании анкетирования.....	28
Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры города Северобайкальска.....	57
Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации культуры	58
Заключение.....	61

Введение

Развитие и совершенствование механизма независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры потребовало от общества рассмотрение таких важных составляющих, как отношение работников учреждений культуры, прежде всего, к потребителям услуг, выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, взгляд на их профессионализм и умение качественно выполнять профессиональные обязанности. Немаловажная составляющая на сегодняшний день – это уровни и процессы информирования населения посредством различных видов и методов предоставления информации. На современном этапе развития общества, конечно же, наибольшее значение имеет такой канал информирования, как Интернет со всеми его глобальными возможностями. Именно поэтому очень важным является момент независимой оценки качества, связанный с анализом информации, предоставляемой учреждениями и организациями культуры для потребителей услуг.

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и услуг, оказываемых учреждениями культуры, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество услуг вообще, повышен уровень обслуживания. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества (НОК). Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается учреждение культуры. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается

привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Целью исследования по НОК является изучение и оценка деятельности Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск.

Задачи:

- Подготовить и согласовать программу исследования, включая анкеты, опросники, протоколы экспертизы;
- Изучить нормативно-правовое сопровождение НОК с учетом региональных особенностей;
- Провести анализ имеющейся в открытом доступе информации об организациях Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск;
- Провести анализ полученных данных об организациях Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск.

Глава 1. Программа исследования

1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»

2. Приказ Минкультуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3. Приказ Минкультуры России от 7 августа 2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

4. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».

5. Приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.09.2013 № 1667».

6. Приказ Минкультуры России от 6 августа 2013 г. № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной

информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

1.2. Методика проведения социологического исследования

Целью проведения исследования выступали сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск.

. Цель исследования достигнута, по результатам исследования решены следующие задачи:

- проведен анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- проведен анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- изучено и проанализировано отношение получателей услуг с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений культуры ;
- проведен анализ удовлетворенности качеством оказания услуг;
- разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг в организациях: Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск.

Объект исследования: Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск, Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск.

Предмет исследования: качество деятельности организаций культуры, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население города Северобайкальск), статистические данные по культуре, Интернет-ресурсы организаций культуры, локальные нормативные документы учреждений культуры (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг, опрос потенциальных получателей услуг, анализ Интернет-ресурсов. Сбор данных по показателям НОК осуществлялся методом анкетирования, во-первых, производился сбор, обобщение и анализ полученной информации в результате обработки анкет (протоколов), заполненных экспертом организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры, а также другой информации, имеющейся в открытом доступе, и во-вторых, сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

В исследовании использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан,

проживающих в городе Северобайкальске, половозрастной и социальный составы респондентов.

Таблица 1.1 – Перечень организаций культуры для проведения исследования

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	2	3
1	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск	100
2	Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск	100
	Итого	200

Объем выборки: не менее 45 респондентов по каждой организации культуры города Северобайкальска (из расчета по количеству жителей города Северобайкальска – получателей услуг и потенциальных получателей услуг в учреждениях культуры МО «Город Северобайкальск»), но также согласно требованиям Методических рекомендаций, разработанных Минкультуры России при пропускной способности учреждения культуры до 2 000 человек в месяц и относящаяся к малым организациям культуры – не менее 100 респондентов по каждой организации культуры.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов ; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Контроль. В ходе анкетирования предусматривается проведение контроля за работой интервьюеров выездными контролерами в любое время согласно графику проведения опросов. Проверяется соблюдение процедуры опроса: способы формулировки вопросов интервьюером, вежливость интервьюера и т.д. Проверяется дата опроса. Учитываются замечания и

комментарии респондента к работе интервьюера. Респондентам предлагается повторно ответить на несколько вопросов анкеты. Полученные данные сравниваются с результатами интервьюера.

Анализ результатов анкетирования проведен в 2 этапа:

- на первом этапе выполнен расчет показателей (промежуточных и итоговых) баллов, позволяющих ранжировать показатели по группам и подгруппам;

- на втором этапе произведен анализ полученных значений показателей, по результатам которых осуществляется определение позиции организации культуры, а также подготовлены предложения по устранению выявленных недостатков.

Методика расчета интегральных значений показателей по каждой обследуемой организации произведена в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515.

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2001, N 1, ст. 2; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 52, ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928) утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1.2. – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих такую деятельность в сфере культуры

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)			
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)			

2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг	от 0 до 8	музеи	изучение

	организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	баллов		мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей

				услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	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	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения

				получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск; Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск оценивались по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 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» с максимальным значением 5 баллов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 12 баллов.

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 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» с максимальным значением 5 баллов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Показатель 1.3. «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры» с максимальным значением 5 баллов и методом оценивания - изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 17 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.5. «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» с максимальным значением до 9 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия,

г. Северобайкальск максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 39 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» с максимальным значением до 8 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного

значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 38 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 3.3. «Простота/удобство электронного каталога» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг;

показатель 3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 4.2. «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» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации

культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «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» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.5. «Наличие информации о новых изданиях» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры

«Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 21 балл.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.3. «Качество проведения экскурсий» с максимальным значением до 4 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.4. «Разнообразие экспозиций организации культуры» с максимальным значением до 2 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата в учреждении Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 17 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия,

г. Северобайкальск максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации для организации культуры;

$N_i^{\text{удовл}}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

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

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($M_{\text{откр-сайт}}$) определяется по формуле:

$$M_{\text{откр-сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_k, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_k - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры

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

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

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).

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.

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях $www.bus.gov.ru$ ($M_{\text{откр_ГМУ}}$) определяется по формуле:

$$M_{\text{откр_ГМУ}} = \sum_i P_{is} \times Z_s, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$;

Z_s - уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте $www.bus.gov.ru$, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($M_{\text{удовол}}$), определяется по формуле:

$$M_{\text{удовол}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{pj}, \text{ где:}$$

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

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

тут - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по анализируемому критерию.

Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам на основании анкетирования

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

5% оценили неудовлетворительно; 14 % потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 25 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 56% потребителей услуг оценили отлично.

2.5. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)

67% полностью удовлетворены как самими платными услугами, оказываемыми в библиотеке, так и их приемлемой стоимостью. 14 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ Хорошо» стоимость дополнительных услуг, оказываемых библиотекой платно); 16% опрошенных считают, что стоимость услуг удовлетворительная, но все же приемлемая; 3% респондентов неудовлетворительно ответили на данный вопрос.

2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры

68% опрошенных считают, что учреждение культуры находится относительно удобно и доступно как в транспортном, так и в пешем отношении; 10% респондентов в целом, хотя и не оценили позицию «на отлично», но в достаточной степени считают, что организация доступна; 14% респондентов удовлетворительно оценивают транспортную и пешую доступность; 8% отрицательных ответов по данной позиции.

2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

70 % потребителей услуг оценили удобство пользования электронными сервисами «Отлично», полностью удовлетворены; 9% указали, что их устраивает; 18% потребителей услуг удовлетворительно оценили данную позицию; 3% - неудовлетворительно.

3.1. Удобство графика работы организации культуры

2% не ответили на поставленный вопрос; 2 % из всех опрошиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как неудовлетворительно; 13 % из всех опрошиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно ; 25% всех опрошиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 58 %.

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 85% ; 3% оценили «в целом хорошо» , 11% респондентов оценивает как удовлетворительно; 1 % из всех выбрал позицию «неудовлетворительно».

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

2% респондентов оценили неудовлетворительно; 13% оценили удовлетворительно; 9% потребителей услуг оценивают уровень удовлетворенности в целом «хорошо»; 76 % - «полностью удовлетворены» качеством оказания услуг в организации культуры в целом.

5.5. Наличие информации о новых изданиях

Данную позицию оценили следующим образом: 64% - «отлично»; 18% - «хорошо»; 14% - «удовлетворительно» 3% - «неудовлетворительно»; 1 % - отказались от ответа на поставленный вопрос.

***Муниципальное автономное учреждение культуры
«Художественно-историческое объединение» – Республика
Бурятия, г. Северобайкальск***

1.3. Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.

3% оценили как неудовлетворительно; 13% потребителей оценили уровень информированности как удовлетворительный. 36 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 61% потребителей услуг оценили отлично.

2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)

2% потребителей услуг оценили уровень комфортности как неудовлетворительный; 9% потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 27% потребителей услуг оценили в целом хорошо, 62% потребителей услуг оценили отлично.

2.4. Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)

43% полностью удовлетворены как самими дополнительными услугами, оказываемыми в музее, так и их приемлемой стоимостью. 35% опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ Хорошо»); 17 % опрошенных считают, что удовлетворительно, но все же приемлемо. 4 % респондентов оценили неудовлетворительно; 1% - отказались ответить на поставленный вопрос.

2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры

2 % не ответили на поставленный вопрос; 8 % оценили удовлетворительно; 28% респондентов в целом, хотя и не оценили позицию «на отлично», но в достаточной степени считают, что организация доступна; 48% опрошенных считают, что учреждение культуры находится относительно удобно и доступно как в транспортном, так и в пешем отношении.

2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)

41 % потребителей услуг оценили удобство пользования электронными сервисами «Отлично», полностью удовлетворены; 12% указали, что их устраивает; 14% потребителей услуг удовлетворительно оценили данную позицию; 17% - неудовлетворительно; 16% - отказались от ответа.

3.1. Удобство графика работы организации культуры

1 % - отказались от ответа; 2% оценили неудовлетворительно; 7 % из всех опрашиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно; 32% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением

незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 58 %.

3.2. Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов

3% не оценили никак; 8% оценили неудовлетворительно; 10 % из всех опрашиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно; 20% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 59 %.

4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 83% ; 11 % оценили «в целом хорошо»; удовлетворительно – 5%; неудовлетворительно – 1%.

5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом

1 % - неудовлетворительно; 10% - удовлетворительно; 22 % потребителей услуг оценивают уровень удовлетворенности в целом «хорошо»; 67% - «полностью удовлетворены» качеством оказания услуг в организации культуры в целом.

5.3. Качество проведения экскурсий

Данную позицию оценили следующим образом: 66% - «отлично»; 24% - «хорошо»; 8% - удовлетворительно; 2% - неудовлетворительно.

5.4. Разнообразие экспозиций организации культуры

Данную позицию оценили следующим образом: 96% - «отлично»; 5% - неудовлетворительно; 1% - нет ответа.

Таблица №2

Оценка уровня открытости и доступности информации государственных учреждений культуры города Северобайкальск на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях 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	Итого
Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» — Республика Бурятия, г. Северобайкальск	1	1	1	1	1	1	1	7
Муниципальное автономное учреждение	1	1	1	1	1	1	1	7

культуры «Художестве нно- историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкал ьск								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Таблица №3

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте
государственных библиотек города Северобайкальск**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5
2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1

8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
10.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,5
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0

23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
27.	Дата и время размещения информации	0,5	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	1
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации	2	1

	культуры (приемная)		
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	20,0

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте
государственного музея города Северобайкальск**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск
<u>1.</u>	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	0,5
<u>2.</u>	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	0
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
<u>10.</u>	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,5

14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
27.	Дата и время размещения информации	0,5	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	1
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации	1	1

	культуры		
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (присмная)	2	1
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
38.	Онлайн консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	20,0

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск

Дата и время оценки: 20.12.2016 г. – 26.12.2016 г.

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Баллы	Итоговое значение
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)			
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	от 0 до 5 баллов	4,0	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7,0	
				11,0
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,75	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых	от 0 до 5	0,5	

	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	баллов		
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	от 0 до 5 баллов	4,0	
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8,73	

2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,6	
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	0	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,8	
				27,38
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,72	
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	6,23	
				12,95
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	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	от 0 до 7 баллов	2,5	

	организации			
				9,43
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,9	
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 их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	2,0	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9,6	
				16,5
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				77,26

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северобайкальск

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Баллы	Итоговое значение
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации	от 0 до 5 баллов	3,0	

	культурная, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы			
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7,0	
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,85	
				14,85
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1	Уровень комфорта и комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,9	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребностям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Прозрачность предоставления государственного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	0,5	
2.3	Содержание информации о возможности посещения сайта при	от 0 до 5 баллов	4,0	

	открытия 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 встраиваемой системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или интерпретации информации на сайте и время размещения информации. Доступ к разделу "Наличие оценки качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 посещения сайта с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, тематических мероприятий, аудиовизуальных материалов)	от 0 до 8 баллов	7,6	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации	от 0 до 5 баллов	4,9	
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	1,0	
2.8	Удобство пользования услугами, предоставляемыми учреждением	от 0 до 5 баллов	3,35	

	покупки билетов (в том числе и с мобильных устройств)			
				26,25
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,79	
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	6,23	
				13,02
4	Достоинство, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 17)			
4.1	Достоинство, вежливость, компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	Факт наличия, отчества, должности руководителя организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), расписание работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для размещения предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	2,5	
				9,43
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,95	
5.2	Полнота информации о качестве работы организации на основании установленных критериев оценки качества работы организаций, утвержденный федеральным	от 0 до 6 баллов	2,0	

	ор ре ка ор пр ка ул ор	исполнительной власти; независимой оценки оказания услуг культуры, а также об улучшении их доступности; план по качества работы			
5.3	Ка	проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,92	
5.4	Ра ор	экс экспозиций культуры	от 0 до 2 баллов	1,88	
					12,75
ИТО		среднее значение по всем оценкам за все периоды)			76,3

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
культуры, расположенными на территории города
Северобайкальска**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры	51,03	7	20,0	78,03

библиотечная
система

Республика
г. Северобайкальск

Муниципальное
автономное

учреждение
культуры

«Художественно-
исторический

объект»
Республика
г. Северобайкальск

культуры
культуры

56,3

7

20,0

83,3

**4. Замечания и предложения по результатам исследования
организации культуры**

Муниципальное автономное учреждение культуры

«Историческая библиотечная система» – Республика Бурятия, г.

Северобайкальск

получить информацию об учреждении по следующим позициям:

наименование организации культуры, сокращенное
наименование организации культуры;

адрес, схема размещения организации культуры, схема
проезда;

услуги, оказываемые организацией культуры.

прос о целесообразности следующих позиций:

предложения по ассортименту услуг;

предложения по потребителям услуг.

оценить техническую возможность на сайте организации
культуры

- наличие информации независимой системы учета посещений сайта;
- наличие электронной очереди/электронной записи в учреждение;
- наличие онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).
- предусмотреть на сайте ссылку (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
- создать канал для направления предложений по улучшению качества услуг организации культуры;
- обеспечить техническую возможность на сайте для проведения виртуальных экскурсий по организации культуры.
- проводить мероприятия с целью усиления направлений работы, связанных с оказанием услуг на платной основе.

**Муниципальное автономное учреждение культуры
«Управление историческое объединение» – Республика Бурятия, г.
Северобайкальск**

- предоставить информацию об учреждении по следующим позициям:
- полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
- адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда к организации культуры.
- вопрос о целесообразности следующих позиций:
- информация по ассортименту услуг;

информация по потребителям услуг.

оценить техническую возможность на сайте организации культуры:

а) наличие информации независимой системы учета посещений сайта;

б) наличие онлайн-регистрации/возможности бронирования билетов на культурных документах;

в) наличие электронной очереди/электронной записи в учреждение;

г) наличие онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).

д) разместить на сайте ссылку (баннер) на автоматизированную систему внешней оценки качества оказания услуг организаций культуры.

е) проводить мероприятия с целью усиления направлений работы, связанных с оказанием услуг на платной основе.

Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры. Муниципальное автономное учреждение культуры «Центральная городская библиотечная система» – Республика Бурятия, г. Северный. Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» – Республика Бурятия, г. Северный. В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации федерального, общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации о независимой оценке качества предоставления услуг органов культуры. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципальных уровней отсутствуют.

В ходе исследования изучены открытые данные, проведен опрос потребителей услуг библиотеки и музея. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено. Респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением. В целом обществом признается качественная работа муниципальных учреждений культуры: Муниципальное автономное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» — Республика Бурятия, г. Северобайкальск; Муниципальное автономное учреждение культуры «Художественно-историческое объединение» — Республика Бурятия, г. Северобайкальск.