



Утверждено:
Тюхтинский В. А.
9.12.2016

Приложение № 1
к решению общественного совета

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 400 жителей Матвеево-Курганского района.

1. Результаты опроса пользователей услуг МУК Матвеево-Курганского района «Межпоселенческая Центральная Библиотека» представлено в таблице №1. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 34,55.

Опросный лист Показатели оценки работы МУК «МЦБ»

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Результат оценки
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 7)		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,1
Всего:			6,1
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 24)		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
2.2.	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7,8
2.3.	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	3,85
2.4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,8
Всего:			20,85
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)		
3.1.	Удобство графика работы учреждений культуры	от 0 до 7 баллов	0
3.2.	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	2,3
Всего:			2,3
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 14)		

1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	0
Всего:			0
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 46)		
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом	от 0 до 5 баллов	0
5.2.	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	5,3
Всего:			5,3
ИТОГОВОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ:			34,55

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 67.

2. Результаты опроса пользователей услуг МУ «Районный дом культуры» представлено в таблице №2. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 56,86.

Опросный лист

Показатели оценки работы МУ «РДК»

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Результат оценки
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 7)		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,7
Всего:			6,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 24)		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,7
2.2.	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	3,86
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0
Всего:			8,56
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)		

1.	Удобство графика работы учреждений культуры	от 0 до 7 баллов	6,8
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	6,5
Всего:			13,3
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 7)		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	6,7
Всего:			6,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)		
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,6
5.2.	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	8,2
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,8
Всего:			21,6
ИТОГОВОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ:			56,86

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 67.

2. Результаты опроса пользователей услуг МУ «Районный краеведческий музей» представлено в таблице №3. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 44,7.

Опросный лист
Показатели оценки работы МУ «РКМ»

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Результат оценки
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 7)		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,7
Всего:			6,7
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 24)		

1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,7
2.2.	Транспортная и пешая доступность учреждений культуры	от 0 до 5 баллов	3,7
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0
Всего:			8,4
3.	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)		
3.1.	Удобство графика работы учреждений культуры	от 0 до 7 баллов	6,7
3.2.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	6,6
Всего:			13,3
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры (от 0 до 7)		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 7 баллов	6,4
Всего:			6,4
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40)		
5.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждений культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,6
5.2.	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,3
5.3.	Разнообразие экспозиций учреждения культуры	от 0 до 2 баллов	2
Всего:			9,9
ИТОГОВОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ:			44,7

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.
Максимальный итоговый балл - 54.

4. Результат опроса пользователей услуг МБУ ДО «Детская школа искусств» представлено в таблице №4. Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов – 19,29.

**Опросный лист
Показатели оценки работы МКУ ДО «ДШИ»**

Таблица №4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	0,98
1.2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1
1.3	Просветительская и профилактическая работа	1	1
1.4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1
1.5	Регулярные отчеты перед населением	1	1
1.6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1
1.7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1
1.8	Видение перспектив развития образовательного учреждения	1	1
2	Комфортность услуг, оказываемых учреждением		
2.1	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	0,5
2.2	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	1
2.3	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1
2.4	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	1
2.5	Художественное оформление помещений	1	0,83
2.6	Наличие интернета	1	1
3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.1	Имидж учреждения у населения	1	1
3.2	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1
3.3	Наличие книги отзывов и предложений	1	0,98
3.4	Организационно-управленческая культура	1	1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	образовательного учреждения.		
3.5	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1
3.6	Использование инновационных форм в работе	1	1
	Итого:	20 баллов	19,29

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы МБУ ДО «ДШИ» определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается 1 балл. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Максимальный итоговый балл 20.

Результаты изучения информации об учреждениях при отделе культуры Администрации Матвеево-Курганского района в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МУК «МЦБ»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

МУ «РДК»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
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	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

МУК «РКМ»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального 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	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

МБУ ДО «ДШИ»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении муниципального 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	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

Результаты изучения информации на официальных сайтах учреждений при отделе культуры Администрации Матвеево-Курганского района

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МУК «МЦБ»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их	1	1

результатах за отчетный финансовый год.		
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	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	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	0,5
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	0,5
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	1
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
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
ИТОГО	Макс. значение	26

	33 балла	
--	----------	--

МУ «РДК»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
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	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	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	0,5
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	0,5
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	1
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
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
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
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	24

МУ «РКМ»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
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	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	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	0,5
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	0,5
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	1
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
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
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
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	24

МБУ ДО «ДШИ»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
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	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	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	0,5	0,5

сайта.		
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	0,5
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	1
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	0
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
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
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	24