**Отчет**

**о ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ**

 **«Централизованная клубная система»**

**городского округа город Чкаловск**

**Нижегородской области**

2017 год

**Введение**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и производится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

МБУК ЦКС проводит сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждением культуры, анкетирование (опрос) потребителей о качестве оказания услуг.

Осуществляя данную функцию, МБУК ЦКС руководствуется Федеральным законом № 256 от 21.07.2014 г. «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», Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 2830 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2015, а также «Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» от 20.11.2015, разработанными Министерством культуры РФ.

Независимая оценка качества оказания услуг в МБУК ЦКС 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.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг использовалась общедоступная информация о МБУК ЦКС, размещенная в форме открытых данных на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» **(**[www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)**).**

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг МБУК ЦКС

В рамках исследования были решены следующие задачи:

* определен уровень удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК ЦКС;
* определен уровень открытости и доступности информации о учреждении культуры для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/).
* разработаны рекомендации по улучшению качества услуг в учреждении культуры.

**Объектом исследования** являлись посетители (пользователи услугами) МБУК ЦКС;

 **Предмет исследования** - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в МБУК ЦКС проводился по трем основным направлениям:

* изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры;
* изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/);
* сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (анкетирование).

На основе данных показателей была сформирована итоговая оценка. Максимальная оценка, предполагаемая методологией данного исследования, могла составить максимально **100** баллов. Из них:

- максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных, размещенных на официальном сайте организации культуры, мог составить **33** балла;

- максимальный балл, формируемый на основе изучения и оценки данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/), мог составить **7** баллов;

- максимальный балл, формируемый на основе сбора данных и оценки удовлетворенности получателей услуг, мог составить **60** баллов.

* **Изучение мнений получателей услуг**

Изучение мнений получателей услуг проводился путем:

- письменного анкетирования,

- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),

- через интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/),,

**Разработка анкет**

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

* Принципы проведения опроса:

 - анонимность

* Гендерный признак:

 - мужчина

 - женщина

* Социальный статус:

- учащийся

- студент

-рабочий (служащий)

- пенсионер

- инвалид

- иной статус

- рабочий пенсионер

- пенсионер - инвалид

**Анализ опроса**

**Всего опрошено 437 человек:**

1. Пол

- мужчина: 163 ч. –37%

- женщина: 274 ч. –63%

 2. Социальный статус:

- учащийся – 75 ч. –17%

- студент – 43 ч. –10%

- рабочий (служащий) – 176 ч. – 40%

- пенсионер – 102 ч. –23,5%

- инвалид – 26 ч. – 6%

- иной статус – 9 ч. – 2%

- рабочий пенсионер – 2 ч. – 0,5%

- пенсионер-инвалид – 4 ч. –1%

 3.Как Вы оцениваете информирование о новых мероприятиях? 0-7 баллов

(0 -очень плохо, 7 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 1 | 0,2 |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | - | - |
| 4 | 8 | 1,8 |
| 5 | 51 | 11,7 |
| 6 | 55 | 12,6 |
| 7 | 322 | 73,7 |

 4.Как Вы оцениваете уровень комфортности пребывания в учреждении (места для

сидения, столы, гардероб, чистота помещений, качество санузлов и т.д.)? 0-5 баллов

(0 -очень плохо, 5 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 38 | 8,7 |
| 1 | 5 | 1,1 |
| 2 | 11 | 2,5 |
| 3 | 62 | 14,2 |
| 4 | 89 | 20,4 |
| 5 | 232 | 53,1 |

 5.Как Вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением? 0-5 баллов (0 -очень плохо, 5 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 122 | 27,9 |
| 1 | 10 | 2,3 |
| 2 | 22 | 5 |
| 3 | 62 | 14,2 |
| 4 | 58 | 13,3 |
| 5 | 154 | 35,2 |
| Затрудняюсь ответить | 3 | 0,7 |
| Не пользуюсь | 6 | 1,4 |

 6.Как Вы оцениваете транспортную и пешую доступность учреждения?0-5 баллов

(0 -очень плохо, 5 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 6 | 1,4 |
| 1 | 2 | 0,5 |
| 2 | 26 | 5,9 |
| 3 | 35 | 8 |
| 4 | 71 | 16,2 |
| 5 | 297 | 68 |

 7.Как Вы оцениваете удобство графика работы учреждения 0-7 баллов (0 -очень плохо, 7 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 1 | 0,2 |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | 5 | 1,1 |
| 4 | 9 | 2,1 |
| 5 | 44 | 10,1 |
| 6 | 56 | 12,8 |
| 7 | 322 | 73,7 |

 8.Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость, компетентность работников

учреждения?0-7 баллов (0 -очень плохо, 7 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 1 | 0,2 |
| 1 | - | - |
| 2 | - | - |
| 3 | - | - |
| 4 | 3 | 0,7 |
| 5 | 11 | 2,5 |
| 6 | 18 | 4,1 |
| 7 | 404 | 92,5 |

 9.Как Вы оцениваете удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом?0-5 баллов (0 -очень плохо, 5 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | - | - |
| 1 | 1 | 0,2 |
| 2 | 1 | 0,2 |
| 3 | 14 | 3,2 |
| 4 | 63 | 14,4 |
| 5 | 358 | 82 |

 10.Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп и кружков по интересам?

0-9 баллов (0 -очень плохо, 9 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | 4 | 0.9 |
| 1 | - |  |
| 2 | - |  |
| 3 | 4 | 0.9 |
| 4 | 14 | 3.2 |
| 5 | 30 | 6.7 |
| 6 | 21 | 4.8 |
| 7 | 58 | 13.3 |
| 8 | 72 | 16.5 |
| 9 | 233 | 53.3 |
| Не посещаю | 1 | 0\2 |

 11.Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?

0-10 баллов (0 -очень плохо, 10 -отлично)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Ответы** | **Проценты** |
| 0 | - |  |
| 1 | - |  |
| 2 | - |  |
| 3 | 1 | 0\2 |
| 4 | - |  |
| 5 | 6 | 1.4 |
| 6 | 3 | 0.7 |
| 7 | 19 | 4.5 |
| 8 | 30 | 6.7 |
| 9 | 52 | 11.9 |
| 10 | 326 | 74.6 |

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет.

- Информирование о новых мероприятиях -73.7% поставили оценку отлично;

- уровень комфортности пребывания в учреждении – 53,1 % поставили оценку отлично;

- удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением – 35,2 % поставили оценку отлично;

- транспортная и пешая доступность учреждений – 68% поставили оценку отлично;

- удобство графика работы учреждений – 73,7 % поставили оценку отлично;

 - доброжелательность, вежливость, компетентность работников

учреждения – 92,5% поставили оценку отлично;

- удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением в целом – 82% поставили оценку отлично;

- разнообразие творческих групп и кружков по интересам – 53.3% поставили оценку отлично;

- качество проведения культурно-массовых мероприятий – 74.6 % поставили оценку отлично.

|  |
| --- |
| **Показатели**  **характеризующие общие критерии оценки качества** |
| **№ п/п**  | **Показатель**  | **Единица измерения**  | **Способ оценки**  | **Примечания**  |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организациях культуры**  |
| 1.1.  | 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 балла** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 1.1.1.  | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры  | 0 баллов – нет 1 балл - есть **1 балл** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 1.1.2.  | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда  | 0 баллов – нет 1 балл - есть **1 балл** |
| 1.1.3.  | Адрес электронной почты  | 0 баллов – нет 1 балл - есть **1 балл** |
| 1.1.4.  | Структура организации культуры  | 0 баллов – нет 1 балл - есть **1 балл** |
| 1.1.5.  | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры  | 0 баллов – нет 1 балл - есть **1 балл** |
| 1.2.  | Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры  | От 0 до 7 баллов **7 балл** |
| 1.2.1.  | Общая информация об учреждении  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.2.  | Информация о государственном задании на текущий финансовый год  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.3.  | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.4.  | Информация о плане финансово - хозяйственной деятельности на текущий год  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.5.  | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.6.  | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.2.7.  | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах на отчетный финансовый год  | 1. баллов – нет
2. балл - есть

**1 балл** |
| 1.3.  | Информирование о новых мероприятиях  | От 0 до 7 баллов **7 балл** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как Вы оцениваете информирование о** **новых мероприятиях?** *(0 – очень плохо,* *7 – отлично)*  |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1.  | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений, и т.д.)  | От 0 до 5 баллов **5 баллов** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как Вы оцениваете уровень** **комфортности** **пребывания в** **учреждении (места** **для сидения, столы, гардероб, чистота** **помещений, качество санузлов и т.д.)?** *(0 – очень плохо,* *5 – отлично)*  |
| 2.2.  | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией культуры, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот.  | От 0 до 5 баллов **5 баллов** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 2.2.1  | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 1 – есть, 0 - нет **1 балл** |
| 2.2.2.  | Ограничения по ассортименту услуг  | 0,5 – есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.2.3.  | Ограничения по потребителям услуг.  | 0,5 – есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.2.4.  | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 2.2.5.  | Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5– есть, 0 - нет **0,5 балла** |
| 2.2.6.  | Стоимость оказываемых услуг.  | 0,5– есть, 0 - нет **0,5 балла** |
| 2.2.7.  | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 2.3.  | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления 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 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   | 0 – 5 баллов **0 баллов** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 2.3.1.  | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта. | 0,5 – есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.2.  | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта  | 0,5– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.3.  | Наличие независимой системы учета посещений сайта.  | 0,5– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.4.  | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта  | 0,5– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.5.  |  Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту  | 0,5– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.6.  |  Бесплатность, доступность информации  | 0,5– есть, 0 - нет **0,5 балла** |
| 2.3.7.  | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов  | 0,5– есть, 0 - нет **0,5 балла** |
| 2.3.8.  |  Дата размещения информации  | 0,5– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.3.9.  | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.4.  | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)  | От 0 до 5 баллов **3 балла** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете удобство пользования электронными сервисами,** **предоставляемыми учреждением?***(0 – очень плохо,* *5 – отлично)*  |
| 2.5.  | Транспортная и пешая доступность организации культуры  | От 0 до 5 баллов **4 балла**  | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете транспортную и** **пешую доступность учреждения?** *(0 – очень плохо,* *5 – отлично)*  |
| 2.6.  | Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/ электронная очередь  | От 0 до 5 баллов **0 баллов** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 2.6.1.  | Наличие электронных билетов  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.6.2.  | Наличие электронного бронирования билетов  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.6.3.  | Наличие электронной очереди  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.6.4.  | Наличие электронных каталогов  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 2.6.5.  | Наличие электронных документов, доступных для получения  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги**  |
| 3.1.  | Удобство графика работы организации культуры  | От 0 до 7 баллов **5 баллов**  | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете удобство графика** **работы учреждения?** *(0 – очень плохо,*  *7 – отлично)*  |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  |
| 4.1.  | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры  | От 0 до 7 баллов **6 баллов** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как Вы оцениваете доброжелательность, вежливость,** **компетентность работников** **учреждения?** *(0 – очень плохо,*  *7 – отлично)*  |
| 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  | От 0 до 7 баллов **7 баллов** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 4.2.1  | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 4.2.2.  | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 4.2.3.  | Режим, график работы организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 4.2.4.  | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)  | 1– есть, 0 - нет **1 балл** |
| 4.2.5.  | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации  | 2– есть, 0 - нет **2 балла** |
| 4.2.6.  | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| **5.1.**  | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом  | От 0 до 5 баллов **4 балла** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете удовлетворенность** **качеством оказания** **услуг учреждением в целом?** *((0 – очень плохо,* *5 – отлично)*   |
| 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 **0 баллов** | Наличие информации на официальном сайте организации культуры  | Обязательный критерий  |
| 5.2.1  | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)  | 1 – есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.2.2.  | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.2.3.  | Информационные сообщения о проведении независимой оценки  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.2.4.  | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.2.5.  | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.2.6.  | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры  | 1– есть, 0 - нет **0 баллов** |
| 5.3.  | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам  | От 0 до 9 баллов**8 баллов** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете разнообразие** **творческих групп и кружков по** **интересам?** *(0- очень плохо, 9 - отлично)*  |
| **5.4.**  | Качество проведения культурномассовых мероприятий | От 0 до 10 баллов **8 баллов** | Изучение мнения получателей услуг (анкетирование)  | Обязательный критерий Вопрос анкеты: **Как вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?** *(0- очень плохо, 10 - отлично)*  |
| **МАКСИМАЛЬНО ВОЗМОЖНОЕ КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ: 100**  |

**Вывод**: общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК ЦКС по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

***«Открытость и доступность информации об учреждении».*** Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих концертах и мероприятиях, пользуясь информацией, выложенной в группе «В контакте», «Одноклассники», а уличных афишах, а также рекламой в местных газетах.

***«Комфортность и доступность получения услуг» -*** большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни.

***«Время ожидания предоставления услуги» -*** оценивается положительно. В МБУК ЦКС нет проблем с покупкой билетов. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

 ***«Доброжелательность».*** Данный показатель в организации максимальный. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг.

* **Наличие информации на сайте** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

**Методика расчета показателей**

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](file:///C%3A%5Cvar%5Cspool%5Cyandex%5Cdocviewer%5Cweb%5Ctmp%5Cdocviewer1301038942250434025.tmp%5C058%5Cwww.bus.gov.ru) () определялся по формуле:

, где:

 - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](file:///C%3A%5Cvar%5Cspool%5Cyandex%5Cdocviewer%5Cweb%5Ctmp%5Cdocviewer1301038942250434025.tmp%5C058%5Cwww.bus.gov.ru);

 - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov](file:///C%3A%5Cvar%5Cspool%5Cyandex%5Cdocviewer%5Cweb%5Ctmp%5Cdocviewer1301038942250434025.tmp%5C058%5Cwww.bus.gov).

 Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](file:///C%3A%5Cvar%5Cspool%5Cyandex%5Cdocviewer%5Cweb%5Ctmp%5Cdocviewer1301038942250434025.tmp%5C058%5Cwww.bus.gov.ru), определялась по формуле:

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

**Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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*** |

**Вывод:** информация по всем наименованиям информационного объекта представлена в полном объёме с максимальным количеством баллов.

 **Наличие информации на официальном сайте организации культуры**

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.*  | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *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* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0* |
| *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* |
| *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* |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | *1* | *0* |
| *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* | *1* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры* | *1* | *1* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры* | *1* | *1* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *1* | *1* |
| ***ИТОГО*** | ***Макс. значение*** ***33 балла*** | ***22*** |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

 **МБУК ЦКС**

**Методика расчета** **показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

* Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
* Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www. bus. gov. ru
* Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг**

 **МБУК ЦКС**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](file:///C%3A%5Cvar%5Cspool%5Cyandex%5Cdocviewer%5C%D0%9C%D0%BE%D0%B8%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5Cwww.bus.gov.ru)  | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
| *МБУК ЦКС* |  | *7* |  |  |

**Вывод**: по результатам независимой оценки качества оказания услуг МБУК ЦКС получила балл из 100.

**Рекомендации по повышению качества предоставления услуг МБУК ЦКС:**

* Улучшить работу официального сайта, проверять актуальность размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах.
* Разместить на сайте полный перечень услуг (включая дополнительные услуги), предоставляемые организацией посетителям.
* Рассмотреть возможность и обеспечить получение услуг в реальном времени на официальном сайте учреждения: онлайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии.
* Разместить на сайте раздел "Независимая оценка качества предоставления услуг".
* Продолжить работу по улучшению уровня материально–технической оснащенности учреждения современным оборудованием.
* Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждении и разместить его на официальном сайте.
* Регулярно повышать квалификации специалистов, проводить обучающие семинары, курсы, тренинги и т.д.