

Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры муниципального образования Красногвардейский район Республики Крым

1. Нормативная база

Экспертная оценка качества оказания услуг организациями культуры проводилась в отношении следующих учреждений культуры, находящихся в ведении отдела культуры Администрации Красногвардейского района Республики Крым:

-Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»;

-Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система».

При проведении независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Крым общественный совет руководствовался следующими нормативными документами:

- Закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 29.07.2017);

- приказ Министерства культуры РФ от 07 марта 2017 № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;

- приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 года № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (зарегистрировано в Минюсте России 2 декабря 2016 г. № 44542);

- приказ Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет"» (зарегистрировано в Минюсте РФ 8 мая 2015 г. № 37187);

- приказ Министерства культуры РФ от 26 февраля 2016 г. № 476 «Об организации работы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями и дополнениями);

- приказ Минфина РФ от 21 июля 2011 года №86н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями и дополнениями);

- письмо Министерства труда и социальной защиты РФ от 26 сентября 2014 г. № 11-3/10/п-5546 «О направлении рекомендуемого перечня мероприятий по организации проведения в субъекте Российской Федерации независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;

- приказ Министерства культуры Республики Крым от 21 апреля 2016 года №123 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий по организации и проведению независимой оценки качества работы учреждений и предприятий, на 2016-2018 годы»;

- протокол заседания Общественного совета при управлении образования Администрации Красногвардейского района Республики Крым от 19 мая 2017 года №4.

2. Общая информация

Независимая оценка качества услуг была проведена с целью оценивания качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Красногвардейского района Республики Крым.

К основным задачам процедуры оценивания были отнесены: выявление мнения населения о качестве услуг, предоставляемых организациями культуры; определение степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг; выработка рекомендаций по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся по двум направлениям:

- изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» организаций культуры;
- изучение мнений получателей услуг.

При изучении мнений получателей были использованы следующие основные каналы информации услуг:

- личный опрос (анкетирование);
- опрос получателей путем отправки электронного сообщения с формой анкеты,
- изучение предложений потребителей услуг в книге жалоб и предложений.

В зависимости от количества получателей услуг в вышеперечисленных учреждениях культуры Красногвардейского района Республики Крым было определено необходимое количество собираемых анкет («Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культур», п.2.7.).

На основании анализа информации, представленной на сайтах вышеперечисленных организаций культуры, и по результатам данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, был осуществлен расчет значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измерялась в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 140 баллов. В связи с тем, что независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры на территории Республики Крым проводится впервые, показатель «Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры» (1 балл) рассматриваться как значимый не будет. Таким образом, максимальное значение установлено на показателе 139 баллов.

3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг

Независимая оценка качества услуг учреждениями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по следующим критериям: открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доступность услуг для инвалидов; время ожидания предоставления услуг; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

На основании количества получателей услуг в месяц было определено представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система» - 1002 анкеты;

-Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система- 504 анкеты.

3.1. Показатели удовлетворенности населения качеством услуг, оказываемых организациями культуры Красногвардейского района Республики Крым

3.1.1. Методика расчета показателей

Расчет интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг и измерялся в баллах.

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ($N_i^{удовл}$), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{удовл} = \sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp}, \text{ где:}$$

m_{ijp} – значение показателя, сформированное p -ым получателем услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю;

p_{ij} – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг i -ой организацией культуры по j -ому показателю.

МБУК «ЦБС» Красногвардейского района РК

Общая оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг
(количество потребителей услуг, участвовавших в анкетировании - 504 респондента)

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})		Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				P _n	Σp			
1	2	3	4	5	6		7	8=7/6
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	52	520	2885	504	5,7
		В целом хорошо	7,5	108	810			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	260	1300			
		Плохо, много недостатков	2,5	102	255			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги		Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				P_n		Σp		
1	2	3	4	5		6	7	8=7/6
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	34		0		
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	105		1050	3105	504
		В целом хорошо	7,5	163		1222,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	120		600		
		Плохо, много недостатков	2,5	93		232,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	23		0		
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	27		270	1762,5	504
		В целом хорошо	7,5	71		532,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	101		505		
		Плохо, много недостатков	2,5	182		455		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	123		0		
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	37		370	2760	504
		В целом хорошо	7,5	160		1200		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	207		1035		
		Плохо, много недостатков	2,5	62		155		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	38		0		
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	307		3070	4387,5	504
		В целом хорошо	7,5	140		1050		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	50		250		
		Плохо, много недостатков	2,5	7		17,5		
		Совершенно не удобно	0	0		0		
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	486	972	972	504
			нет	0	18			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для	да	2	143	286	286	504
			нет	0	361			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги		Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)	
				Pn					Σp
1	2	3	4	5		6	7	8=7/6	
		инвалидов по зрению и т.п.)							
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	213	426	426		504
			нет	0	291				
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	504	1008	1008		504
			нет	0					
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2	123	246	246		504
нет	0		381						
7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	207		2070	4270	504	8,5
		В целом хорошо	7,5	286		2145			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	11		55			
		Плохо, много нарушений	2,5	0		0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0		0			
8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	281		2810	4392,5	504	8,7
		В целом хорошо	7,5	190		1425			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	30		150			
		Плохо, много нарушений	2,5	3		7,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0						
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	347		3470	4615	504	9,2
		В целом хорошо	7,5	144		1080			
		Удовлетворительно	5	13		65			
		Плохо	2,5	0		0			
		Неудовлетворительно	0	0		0			
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	325		3250	4540	504	9
		В целом хорошо	7,5	158		1185			
		Удовлетворительно	5	21		105			
		Плохо	2,5						
		Неудовлетворительно	0						
11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	258		2580	4227,5	504	8,4
		В целом хорошо	7,5	189		1417,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	35		175			

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})		Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
				P_n	Σp			
1	2	3	4	5	6		7	8=7/6
		Плохо, много недостатков	2,5	22	55			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	147	1470	3312,5	504	6,6
		В целом хорошо	7,5	162	1215			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	89	445			
		Плохо, много недостатков	2,5	73	182,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	33	0			
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	37	370	3362,5	504	6,7
		В целом хорошо	7,5	263	1972,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	204	1020			
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10			2520	504	5
		В целом хорошо	7,5					
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	504				
		Плохо, много недостатков	2,5					
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0					
	$N_j^{удовл}$							99

**МБУК «Централизованная клубная система»
Красногвардейского района Республики Крым**

Всего опрошено 1002 респондента. Итоги распределились следующим образом

№	Показатель	Вариант ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Количественный показатель ответов получателей услуг (p_n)	Сумма баллов по каждому вопросу (Σm_{ijp})	Количество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ($\Sigma m_{ijp}/p$)
---	------------	---	----------------------------	---	--	-------------------------------------	--

								p)
1	2	3	4	5	6		7	8
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	703	7030	9225	1002	9,2
		В целом хорошо	7,5	280	2100			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	19	95			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	147	1470	5540	1002	5,5
		В целом хорошо	7,5	345	2587,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	187	935			
		Плохо, много недостатков	2,5	219	547,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	104	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	0	0	6497,5	1002	6,5
		В целом хорошо	7,5	595	4462,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	407	2035			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемым и организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	471	4710	7882,5	1002	7,9
		В целом хорошо	7,5	219	1642,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	300	1500			
		Плохо, много недостатков	2,5	12	30			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, все устраивает	10	357	3570	7642,5	1002	7,6
		В целом хорошо	7,5	339	2542,5			

		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		306	1530			
		Плохо, много недостатков	2,5		0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0	0			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	784	1568	5956	1002	5,9
			нет	0	218	0			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т. п.)	да	2	216	432			
			нет	0	786	0			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	903	1806			
			нет	0	99	0			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2	1002	2004			
			нет	0	0	0			
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов	да	2	73	146			

		к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	нет	0	929	0			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10		293	2930	8560	1078	7,9
		В целом хорошо	7,5		709	5317,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		54	270			
		Плохо, много недостатков	2,5		17	42,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		5	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10		505	5050	8777,5	1002	8,8
		В целом хорошо	7,5		497	3727,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5		0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10		814	8140	9550	1002	9,5
		В целом хорошо	7,5		188	1410			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5		0	0			
		Плохо, много недостатков	2,5		0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0	0			
j10	Компетентность персонала организации	Отлично, все устраивает	10		605	6050	8762,5	1002	8,7

	культуры	В целом хорошо	7,5	291	2182,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	106	530			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j1 1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	239	2390	7610	1002	7,6
		В целом хорошо	7,5	562	4215			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	201	1005			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j1 2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	0	0	4355	1002	4,3
		В целом хорошо	7,5	126	945			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	595	2975			
		Плохо, много недостатков	2,5	174	435			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	107	0			
j1 3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте	Отлично, все устраивает	10	183	1830	7217,5	1002	7,2
		В целом хорошо	7,5	517	3877,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	302	1510			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j1 4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	0	0	5010	1002	5,0
		В целом хорошо	7,5	0	0			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	1002	5010			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			

		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
	N _{удовл}							101,8

3.1.2. Выводы

На основании анализа полученных результатов оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры были сделаны следующие выводы:

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Респонденты в основном дали положительные ответы (уровень удовлетворенности услугами оценили как «Отлично, всё устраивает» и «В целом хорошо»). Большинство получателей услуг владеют в полном объеме информацией о предстоящих мероприятиях в учреждениях МБУК «Централизованная клубная система», МБУК «Централизованная библиотечная система».

2. «Комфортность условий пребывания в организации культуры» и «Дополнительные услуги и доступность их получения»

Только половина респондентов отметили, что чувствуют себя достаточно комфортно в исследуемых учреждениях культуры, их устраивает наличие благоустроенных вспомогательных помещений.

3. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)»

Данный показатель посетителями был оценен положительно. Посетители в процессе собеседования отметили наполненность сайтов учреждений, их оперативность.

4. «Удобство графика работы организации культуры и соблюдение режима работы организацией культуры»

Получатели услуг отмечают удобный график работы организаций.

5. Доступность услуг для инвалидов

Дома культуры и библиотеки района слабо оснащены специальными устройствами для доступа лиц с ограниченными возможностями здоровья в помещения организации.

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 1 декабря 2015 г. № 1297 "Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2015, № 49, ст. 6987; 2016, № 18, ст. 2625; № 24, ст. 3525), Постановлением Правительства РФ от 24 января 2017 г. № 68 "О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации

Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы", Постановлением Совета министров Республики Крым от 15.04.2016 № 154 (ред. от 13.03.2017) «Об утверждении государственной программы Республики Крым "Доступная среда" на 2016 - 2018 годы» руководство **МБУК «Централизованная клубная система»** подготовило проектно-сметную документацию по 2-м учреждениям. В библиотеках и домах культуры работает компетентный персонал, который сопровождает посетителей-инвалидов по территории организации (где есть доступность), дирекция тщательно разрабатывает и согласовывает с потенциальными потребителями услуг план мероприятий, который позволяет охватить все группы населения услугами на дому (книгоношество, мастер-класс, интерактивное занятие и т.д.)

6. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала

Данный показатель во всех учреждениях культуры оценен потребителями на уровне выше среднего. Посетители практически полностью удовлетворены профессиональными и личностными качествами работников всех анализируемых организаций.

7. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

Большинство респондентов отметили достаточно высокий уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг. Посетители Домов культуры выразили мнение о необходимости продолжения сотрудничества ДК с театрами и концертными организациями РК, других регионов, расширения спектра мероприятий для молодежи.

8. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

Отмечен недостаточный уровень оснащённости основных и вспомогательных помещений в организациях культуры.

9. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

На сайтах учреждений присутствует достаточный объём информации о деятельности организации, её руководстве и структуре, постоянно обновляется колонка анонсов и планируемых мероприятий. В активном режиме работают версии сайта для слабовидящих.

3.2. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

3.2.1. Методика проведения и расчета интегрального значения показателей i -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждений МБУК» и ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова».

Интегральное значение показателей i -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте,

($N_i^{\text{откр}}$), рассчитывается по формуле:

где:

Z_{iks} – интегральное значение уровня поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры.

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

Уровень поисковой доступности k -ого информационного объекта по s -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» – информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» – информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

МБУК ЦБС

Общая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}), в баллах
1.1.(s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2(s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Показатель не учитывается
		10	План по улучшению качества работы организации	0
ВСЕГО (N_i^{PTKP})				13 из 19

МБУК «ЦКС

Общая оценка качества оказания услуг организациями культуры

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1.(s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2(s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}), в баллах
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	Показатель не учитывается
		10	План по улучшению качества работы организации	0
ВСЕГО (N_i^{OTKP})				15 из 19

3.2.2. Выводы и замечания

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения показала:

Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Централизованная библиотечная система»

На официальном сайте организации культуры (с учетом использования внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров <http://biblioteka123.ulcraft.com> присутствует необходимая общая информация об организации культуры, в том числе полное и сокращенное наименование организации, дата создания, устав организации, режим и график работы, ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений. Сайт для пользователя понятен.

На сайте учреждения отсутствует информация об учредителе организации, часть учредительных документов, план финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.

На сайте www.bus.gov.ru информация представлена в полном объеме.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Централизованная клубная система»

На официальном сайте организации культуры (с учетом использования внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров) <http://akomandir.ru> присутствует вся необходимая общая информация об организации культуры, в том числе полное и сокращенное наименование организации, дата создания и сведения об учредителе, учредительные документы, режим и график работы, контактные телефоны, ФИО, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений.

Необходимо изменить адрес сайта, так как он не отражает его тематику и направленность деятельности организации.

На сайте www.bus.gov.ru. Представлена вся необходимая информация

1.	2.	3.	4.
----	----	----	----

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, находящихся в ведении Министерства культуры Республики Крым

4.1. Методика расчета общего балла организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг

Общий балл i -ой организации культуры (N_i) определяется по каждой организации культуры, в отношении которой проводится независимая оценка качества оказания услуг, по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{о т к р}} + N_i^{\text{х л о б л}}, \text{ где:}$$

N_i – общий балл i -ой организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг.

$N_i^{\text{о т к р}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте i -ой организации культуры;

$N_i^{\text{х л о б л}}$ – интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг i -ой организации культуры.

МБУК «Централизованная клубная система» Красногвардейского района Республики Крым	101,8	15	116,8
МБУК «Централизованная библиотечная система» Красногвардейского района Республики Крым	99	13	112

По результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры баллы были распределены следующим образом:

ГАУ РК «Симферопольский государственный цирк им. Б.Тезикова»

5. Общие выводы и рекомендации

Выводы:

По оценкам респондентов общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в организациях культуры можно охарактеризовать как выше среднего.

Однако в ходе проведения экспертизы были выявлены показатели, требующие дальнейшей доработки:

- разработать механизмы активизации системы обратной связи между учреждением культуры и потребителями услуг в рамках проекта «Оценка качества услуг учреждений культуры»;

- разработать гибкую методику самообследования организацией культуры, регулярно размещать результаты контроля и план по улучшению качества предоставляемых услуг в открытом доступе на официальном сайте учреждения культуры;

- выложить на официальном сайте перечень дополнительных услуг, предоставляемых учреждением культуры.

- запустить проект «Доступная среда» и обеспечить возможность подъезда, парковки и доступа в здания и помещения организации культуры лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов и других маломобильных групп населения;