Отчет по результатам

проведенной независимой оценки

качества оказания услуг в муниципальном бюджетном учреждении Дубовского района «Семичанский сельский Дом культуры»

Дубовский район 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ..............................................................................................................3

1. Общая характеристика объекта независимой оценки

качества оказания услуг организациями культуры..............................................6

2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг,

предоставляемых организациями культуры…………….....................................6

3. Показатели открытости и доступности информации

о деятельности организаций культуры….............................................................8

4. Показатели комфортности условий предоставления услуг

и доступности их получения................................................................................10

5. Показатели удовлетворенности временем ожидания

 предоставления услуги.........................................................................................12

6. Показатели доброжелательности, вежливости,

компетентности работников организаций культуры.........................................13

7. Показатели удовлетворенности потребителей качеством услуг,

предоставляемых организациями культуры.......................................................13

8.ЗАКЛЮЧЕНИЕ..................................................................................................16

ПРИЛОЖЕНИЯ.....................................................................................................17

 ВВЕДЕНИЕ

**1.** **Цель и содержание независимой оценки качества оказания услуг**

**организациями культуры**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

(далее – НОКОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры (далее – ОК), а также в целях повышения качества их деятельности.

**2. Область применения НОКОУОК осуществляется в целях**:

- повышения качества и доступности услуг организаций культуры для потребителей;

- улучшения информированности потребителей о качестве деятельности организаций, оказывающих услуги в сфере культуры;

- стимулирования повышения качества деятельности организаций

культуры.

Использование результатов НОКОУОК способствует:

- принятию потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации культуры для получения необходимой услуги;

- установлению коммуникаций между организациями культуры и

потребителями услуг;

- разработке и реализации планов по улучшению качества работы

организаций культуры.

3. **Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКОУОК:**

3.1. Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о

культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 28.11.2015) (Статья 36.1. «Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры»).

3.2.Приказ Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.12.2016 N 44542).

3.3. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3.4 Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. N277 «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».

**4.** **Сроки проведения НОКОУОК**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

проводилась в марте - сентябре 2017 года.

**5. Информационная база НОКОУОК**

В ходе проведения НОКОУОКиспользуются:

а) Данные официальных сайтов организаций культуры через просмотр

содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

б) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг ОК.

6. **Критерии независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры**

В соответствии с Приказом Минкультуры России от 22.11.2016 N2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка проводится по пяти основным критериям:

- 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.

7. **Методика проведения НОКОУОК**

Методика предполагает следующий порядок проведения НОКОУОК:

I. Описание объектов НОКОУОК (общая характеристика объектов НОКОУОК).

II. Описание выборки социологического опроса получателей услуг ОК.

III. Определение значений показателей открытости и доступности информации об организации культуры.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 1 и по показателям раздела 4 (Приложение 1).

Оценивание раздела 4 проводится по 2-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей услуг вежливостью и компетентностью персонала организаций культуры на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 4.

Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 4– **20** баллов.

VII. Определение значений показателей удовлетворенности качеством

оказания услуг.

Оценка значений данных показателей для организаций культуры проводится по показателям раздела 5 (Приложение 1).

Оценивание раздела 5 проводится по 4-м показателям, характеризующим в совокупности удовлетворенность потребителей качеством услуг, предоставляемых ОК.

Оценка значений показателей раздела 5 осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

При суммировании набранных баллов по показателям раздела «Удовлетворенность качеством оказания услуг» получается оценка значения интегрального фактора по разделу 5.

Максимально возможное значение интегрального фактора, которое организация культуры может набрать по разделу 5 – **40** баллов.

Показатели, оценка значений которых осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг ОК, формируются при осуществлении расчета уровня удовлетворенности качеством услуг в соответствии с п.4 Приложения 1 к Методическим рекомендациям по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Итоговое значение интегрального показателя качества оказания услуг организациями культуры рассчитывается как сумма значений частных показателей по блокам разделам 1-5 (Приложение1), которое используется для ранжирования организаций культуры и формулирования выводов.

Определение значений ряда показателей по разделам 1-5 осуществляется в рамках проводимого социологического исследования.

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества услуг, предоставляемых ОК Дубовского района Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

VIII. Формирование итогового аналитического отчета.

Оператор проведения НОКОУОК, на основе полученных на этапах I-VII выводов и результатов:

1) Анализирует и обобщает полученные в ходе НОКОУОК данные.

2) Составляет итоговый аналитический отчет.

3) Передает результаты независимой оценки на рассмотрение заказчика исследования.

Результаты независимой оценки публикуются на сайте (-ах) организации (-ий) культуры - объекте (-ах) оценки и в обобщенном виде – на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <http://bus.gov.ru>.

**1. Общая характеристика объектов независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Независимая оценка качества проведена в Семичанском сельском Доме Культуры (таблица 1.1):

 Таблица 1.1

Организация культуры Семичанского сельского поселения

Дубовского района Ростовской области,

участвовавшая в НОКОУОК

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Организация культуры | Краткое наименование | Реквизиты | Адрес/Контакт |
| 1. | «Семичанский сельский Дом культуры» | Семичанский СДК  | ОГРН 1176196016523ИНН 6108008327КПП 610801001Дата постановки на учет 07.04.2017г | 347400, Ростовская область, х.Семичный,Тел.:8-(86377)-54442**E-mail: domkultury.notka@yandex.ru** |

**2. Описание выборки социологического опроса получателей услуг, предоставляемых организациями культуры**

В опросе приняли участие 60 получателей услуг, предоставляемых

Семичанским СДК Дубовского района Ростовской области. Выборка опрошенных представлена в таблице 2.1.

Таблица 2.1

 Выборка социологического опроса получателей услуг,

 предоставляемых Семичанским СДК Дубовского района Ростовской области, чел.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No п/п | Организация культуры | Количество опрошенных |
| 1 |  | 60 |
| Итого | 60 |

Распределение опрошенных потребителей услуг по полу, возрасту и

уровню образования представлено в таблицах 2.2-2.4.

Таблица 2.2

 Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш пол», %

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No п/п | Организация культуры | мужской | женский | итого |
| 1 | Семичанский СДК | 38,4 | 61,6 | 100,0 |

Таблица 2.3

 Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваш возраст», %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация культуры | Возраст, лет | итого |
| до 30 | 30-45 | 45-60 | старше 60 |  |
| 1 | Семичанский СДК | 18,3 | 45,0 | 15,0 | 21,7 | 100,0 |

Таблица 2.4

 Распределение ответов групп респондентов на вопрос «Ваше образование», %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Организация культуры | Образование | итого |
| неполное | среднее | специальное | неполное высшее | высшее |  |
| 1 | Семичанский СДК | 5,0 | 58,3 | 28,3 | 1,7 | 6,7 | 100,0 |

Социологический компонент независимой оценка качества оказания услуг ОК, который реализовывался в исследовании через опрос потребителей услуг, был направлен на изучение следующих позиций:

− оценка доступности и актуальности информации о деятельности ОК;

− оценка восприятия комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;

− степень удовлетворенности временем ожидания предоставления

услуг;

− восприятие доброжелательности, вежливости и компетентности

работников ОК;

− степень удовлетворенности качеством оказания услуг.

**3. Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры**

ОК размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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»».

Проведен мониторинг официальных сайтов Семичанского СДК Дубовского района Ростовской области. Для проведения мониторинга использованы показатели, представленные в Приложении 1 (блок 1).

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации ОК представлена в Приложении 2.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только

полнота представленной информации, но и ее актуальность. Например, если информация о муниципальном (государственном) задании на текущий финансовый год датирована 2016 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена.

Результаты мониторинга сайта Семичанского СДК Дубовского района Ростовской области представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1

Мониторинг сайта Семичанского СДК Дубовского района

Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и

доступность информации (по состоянию на сентябрь 2017г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация культуры | Семичанский СДК |
| 1. | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», максимум 10 баллов | 6,0 |
| 2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»,максимум 10 баллов | 7,0 |
| 3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, максимум 10 баллов | 6,0 |
| **Всего, баллов**  | **19,0** |

Следует, что Семичанский СДК показал хороший результат результатам (19,0 баллов из 30 возможных).

Основные дефициты (наиболее часто отмеченные и массовые недочеты по степени убывания) сайта Семичанский СДК по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на сентябрь 2017г.):

1) Поиск по сайту работает неудовлетворительно.

2) Отсутствие схемы размещения организации культуры (схемы проезда).

3) Отсутствие информации о планируемых в организации мероприятиях.

4) Отсутствие информации о выполнении государственного (муниципального) задания за отчетный финансовый год (2016 год).

5) Отсутствие информации о дате создания организации.

6) Отсутствие сведений об учредителе (учредителях).

7) Отсутствие решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

8) Недостаточно описан перечень услуг, оказываемых организацией культуры.

9) Отсутствие информации о плане финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной смете) на текущий год (2017 год).

10) Отсутствие (или недостаточно) информации о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

11) Отсутствие информации о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо о том, что организация не осуществляет такую деятельность.

12) Отсутствие информации о государственном (муниципального) задании на текущий финансовый год (2017 год).

13) Отсутствие свидетельства о государственной регистрации, Решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры.

14) Отсутствие информации о составе работников организации культуры.

15) Отсутствие информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры.

16) Отсутствие копий нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления.

17) Отсутствие информации о ценах оказываемых платных услуг.

Сформулируем наиболее общие выводы по данному разделу применительно к Семичанскому СДК:

1) Сайт характеризуются достаточно высоким уровнем открытости и доступности информации. Вместе с тем, для него характерны следующие недостатки:

а) нерегулярное обновление информации на сайте;

б) плохо функционирующий поиск по сайту (см. приказ Министерства

культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. No277, п. 2).

Желательно размещать на сайте более подробное описание материально-технического обеспечения организации, ориентированное, в первую очередь, на потребителей услуг.

Ответственные специалисты могут использовать для самопроверки наполненности сайта актуальной информацией Приложение 2 данного отчета или требования, изложенные в Приказе Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 277.

Анализ результатов восприятия потребителями услуг доступности и

актуальности информации о деятельности ОК, размещенной на территории организаций, показывает, что респонденты высоко оценивают данные организации по этому параметру. Все балльные оценки по этому параметру, выставленные потребителями услуг организаций культуры, находятся в диапазоне 5-10 баллов. Интегрированные (средневзвешенные) балльные оценки этого параметра по Семичанскому СДК изменяются в небольших пределах – в диапазоне от 6,2 до 6,8 баллов.

**4. Показатели комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения**

Результаты опроса по блоку «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» деятельности анализируемого емичанского СДК показывают, что респонденты оценивают изучаемые параметры следующим образом (таблица 4.1).

Таблица 4.1

Балльная оценка восприятия потребителями услуг Семичанского СДК,

 комфортности условий предоставления услуг и доступности

их получения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Параметры /показатели | Семичанский СДК |
| 1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры, максимум 10 баллов | 6,0 |
| 2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения, максимум 10 баллов | 4,0 |
| 3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), максимум 10 баллов | 7,0 |
| 4 | Удобство графика работы организации культуры, максимум 10 баллов | 7,0 |
| 5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, максимум 10 баллов | 5,0 |
| **Всего, баллов** | **29,0** |

Ряд оценок по исследуемым параметрам демонстрируют небольшой разброс. В частности, балльные оценки по параметру «Комфортность условий пребывания в Семичанском СДК изменяются в пределах от 6 до 2 баллов. Следует отметить, что в СДК данная оценка ниже 7 баллов.

По параметру «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения изменяется в пределах от 5 до 2 баллов.

По параметру «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры изменяется в пределах от 9 до 4 баллов и балльная оценка по этому параметру зафиксирована на уровне ниже 7 баллов.

 Параметр «Удобство графика работы ОК» наиболее высоко оценен респондентами и изменяется в пределах от 8 до 6 баллов.

Параметр «Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья изменяется в пределах от 7 до 4 балла. Следует отметить, что зафиксированная в Семичанском СДК балльная оценка по этому параметру ниже 6 баллов обусловлена расположением данного ОК.

Из интегрированных (средних) балльных оценок восприятия потребителями услуг Семичанского СДК параметров комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения следует, что на фоне вышесредней степени удовлетворенности потребители услуг исследуемого ОК немного реже оценивают высокими баллами «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (5 баллов), «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми ОК» (5 баллов) и «Доступность услуг для лиц с ОВЗ» (5 баллов).

Более всего потребители услуг исследуемого ОК удовлетворены параметрами: «Удобство графика работы ОК» (7 баллов)

Таким образом, потребители услуг Семичанского СДК в целом удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг и доступности их получения.

**5. Показатели удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги**

Результаты опроса по блоку «Время ожидания предоставления услуги» деятельности анализируемого ОК показывают, что респонденты достаточно высоко оценивают изучаемые параметры (таблица 5.1).

Таблица 5.1

Балльная оценка восприятия потребителями услуг организаций культуры Дубовского

района Ростовской области времени ожидания предоставления услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Параметры /показатели | Семичанский СДК |
| 1 | Соблюдение режима работы организацией культуры, максимум 10 баллов | 8,0 |
| 2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, максимум 10 баллов | 8,0 |
| **Всего, баллов** | **16,0**  |

Вместе с тем, ряд оценок по исследуемым параметрам демонстрируют небольшой разброс по отдельным ОК. В частности, балльная оценка по параметру «Соблюдение режима работы организацией культуры изменяется в пределах от 9 до 7 баллов. Параметр «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры изменяется в пределах от 9 до 6 баллов.

Из интегрированных (средних) балльных оценок восприятия потребителями услуг Семичанского СДК параметров времени ожидания предоставления услуги следует, что на фоне достаточно высокой степени удовлетворенности потребители услуг исследуемых ОК немного реже оценивают высокими баллами параметр «Соблюдение режима работы организацией культуры» (8 баллов).

В результате, потребители услуг исследуемого ОК Дубовского района

демонстрируют достаточно высокий уровень удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги.

6. **Показатели доброжелательности, вежливости, компетентности**

**работников организаций культуры**

Анализ результатов восприятия получателями услуг доброжелательности, вежливости, компетентности работников исследуемого ОК Дубовского района Ростовской области показывает, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблица 6.1).

Таблица 6.1

Балльная оценка восприятия потребителями услуг Семичанского СДК доброжелательности, вежливости, компетентности работников

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Параметры /показатели | Семичанский СДК |
| 1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, максимум 10 баллов | 8,0 |
| 2 | Компетентность персонала организации культуры, максимум 10 баллов | 7,0 |
| **Всего, баллов** | **15,0** |

Вместе с тем, ряд оценок по исследуемым параметрам демонстрируют небольшой разброс по отдельным организациям культуры. В частности, балльная оценка по параметру «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» изменяется в пределах от 8,5 до 5,5 баллов, а «Компетентность персонала организации культуры» изменяется в пределах от 8,0 до 6,5 баллов.

Из интегрированных (средних) балльных оценок восприятия потребителями услуг параметров доброжелательности, вежливости, компетентности работников Семичанского СДК следует, что на фоне достаточно высокой степени удовлетворенности потребители услуг исследуемого ОК немного реже оценивают высокими баллами параметр «Компетентность персонала организации культуры»» (7 баллов), а более всего потребители удовлетворены параметром (8 баллов) «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры».

Таким образом, потребители услуг исследуемого ОК достаточно высоко оценивают доброжелательность, вежливость, компетентность работников данного учреждения.

**7**. **Показатели удовлетворенности потребителей качеством услуг,**

**предоставляемых организациями культуры**

Результаты опроса по блоку «Удовлетворенность качеством оказания услуг» деятельности Семичанского СДК показывают, что респонденты высоко оценивают изучаемые параметры (таблица 7.1).

Таблица 7.1

 Балльная оценка восприятия потребителями услуг

 Семичанского СДК показателей удовлетворенности

качеством оказания услуг

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Параметры /показатели | МЦРБ |
| 1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры, максимум 10 баллов | 8,1 |
| 2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры, максимум 10  | 7,0 |
|  | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», максимум 10 баллов | 8,0 |
| 4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры, максимум 10 баллов | 7,0 |
| **Всего, баллов** | **30,1**  |

Вместе с тем, ряд оценок по исследуемым параметрам демонстрируют небольшой разброс по отдельным организациям культуры. В частности, балльная оценка по параметру «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры изменяется в пределах от 8,5 до 7,0 баллов. Параметр «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры изменяется в пределах от 7,0 до 8,5 балла. Параметр «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» изменяется в пределах от 8,0 до 7,5 балла. Параметр «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры изменяется в пределах от 6,0 до 7,5 баллов.

Из интегрированных (средних) балльных оценок восприятия потребителями услуг Семичанского СДК показателей удовлетворенности качеством оказания услуг следует, что на фоне достаточно высокой степени удовлетворенности потребители услуг исследуемой ОК немного реже оценивают высокими баллами следующие параметры «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» (7 баллов).

Более всего потребители оценивают высокими баллами параметр «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» (8,1 балла).

Таким образом, по данным социологического опроса, потребители услуг достаточно высоко оценивают открытость и доступность информации об ОК, комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуги, коммуникативные и профессиональные компетенции работников ОК.

 Степень удовлетворенности качеством оказания услуг в рассматриваемом учреждении культуры Дубовского района Ростовской области продемонстрирована в диапазоне от средней до вышесредней.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ (показатели независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

для размещения на <http://bus.gov.ru>)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Параметры /показатели | Семичанский СДК |
| 1. | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 1.1 | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 6,0 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 7,0 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 6,0 |
| **Итого по разделу 1** | **19,0** |
| 2. | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 6,0 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 4,0 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 7,0 |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | 7,0 |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5,0 |
| **Итого по разделу 2** | **29,0** |
| 3. | Время ожидания предоставления услуги |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8,0 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 8,0 |
| **Итого по разделу 3** | **16,0** |
| 4. | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 8,0 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 7,0 |
| **Итого по разделу 4** | **15,0** |
| 5. | Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | 8,1 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 7,0 |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 8,0 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 7,0 |
| **Итого по разделу 5** | **30,1** |
| **Итого по разделу 1-5 (интегральный показатель)** | **109,1** |

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (в соответствии с

Приказом Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Единица измерения значение показателя) | Способ измерения и порядок выставления оценки |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры |
| 1.1 | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Баллы(от 0 до 10) | Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации.Баллы выставляются по значимости информационных объектов, приведенных в Приложении 2. |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Баллы(от 0 до 10) | Мониторинг сайта организации, непосредственное определение наличия требуемой актуальной информации.Баллы выставляются по значимости информационных объектов, приведенных в Приложении 2. |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения |
| 2.1 | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | Баллы(от 0до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 5.3 | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | Баллы(от 0 до 10) | Оценка значения показателя осуществляется на основе данных социологического опроса получателей (потребителей) услуг организации культуры. |

Приложение 2 Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Пункт приказа № 2542 | Пункт приказа № 277 | Наименование показателя | Наименование информационного объекта (требования) | Значимость, балл |
| 1.1 | 8.1 | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 1) Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры, схема проезда | 1 |
| 2) Почтовый адрес, схема размещения организации  | 1 |
| 3) Дата создания организации культуры | 1 |
| 4) Сведения об учредителе (учредителях) | 1 |
| 5) Учредительные документы организации культуры (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |
| 6) Структура организации культуры (структура управления) | 1 |
| 7) Режим (график) работы организации культуры | 1 |
| 8) Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 |
| 9) Адрес электронной почты | 1 |
| 10) Информация о руководителе организации культуры | 0,5 |
| 11) Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 0,5 |
| 1.2 | 8.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» | 1) Перечень услуг, оказываемых организацией культуры | 1 |
| 2) Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 3) Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
| 4) Цена оказываемых платных услуг | 1 |
| 5) Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной смете) на текущий год | 1 |
| 6) Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |
| 7) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при отсутствии деятельности, подлежащей лицензированию, необходимо указать это на сайте) | 1 |
| 8) Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
| 9) Информация о муниципальном (государственном)задании на текущий финансовый год | 1 |
| 10) Информация о выполнении муниципального (государственного) задания за отчетный финансовый год | 1 |

Примечания:

1) Показатели приведены в соответствии с Приказом Минкультуры России от 22.11.2016 N 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и Приказом Минкультуры России от 20.02.2015 N 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».

2) Информационный объект – объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.