

**Независимая оценка качества оказания услуг**

**организациями культуры**

 **Аксайского района Ростовской области**

Руководитель проекта:

начальник проектно-аналитического отдела

к.с.н. Клименко Л.В.

Ответственный исполнитель:

специалист проектно-аналитического отдела

Зинюхина Е.В.

Ростов-на-Дону

2016

**СОДЕРЖАНИЕ**

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ 7

2. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩАЕМОЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ 9

2.1 Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры 9

2.2 Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru 15

3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ 20

3.1 Показатели комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры 20

3.2. Время ожидания предоставления услуги 25

3.3. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры 28

3.4. Показатели удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых организациями культуры 30

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 35

ПРИЛОЖЕНИЯ 36

# ВВЕДЕНИЕ

**1) Цель и содержание НОКОУОК**

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, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает 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.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные, муниципальные услуги в сфере культуры.

**2) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКОУОК**

2.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4 (1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

2.2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.3. Приказ Министерства Культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.4. Приказ 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».

**3) Сроки проведения НОКОУОК**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями проводилась в сентябре – октябре 2016 года.

**4) Информационная база НОКОУОК**

В ходе проведения НОКОУОК организаций культуры используются:

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 на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры (далее ОК).

**5) Критерии независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры**

В соответствии с Приказом Министерства Культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Каждая группа рассматриваемых показателей (см. п. 6) содержит в себе определенный набор вышеприведенных критериев.

**6) Методика проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводится 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;

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1) изучение мнения получателей услуг;

2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В соответствии с методическими рекомендациями, по результатам анализа проводится ранжирование организаций культуры по итоговому суммарному баллу по всем блокам (прим. Приложение 4). Однако для более детального рассмотрения в отчете проводится ранжирование организаций культуры также и по тематическим блокам (в соотв. с п.6).

**7) Описание выборки и методики социологического опроса получателей (потребителей) услуг**

**Цель социологического исследования –** выявить оценку потребителями качества услуг, предоставляемых организациями культуры Ростовской области.

**Метод опроса** – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

*Статистическая обработка* результатов исследования осуществлялась с помощью программного пакета SPSS.

В опросе приняло участие 974 респондента. Выборка опрошенных по организациям культуры представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Выборка социологического опроса потребителей услуг организаций культуры Аксайского района Ростовской области

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Количество опрошенных**  |
| 1 | Аксайского городского поселения | 124 |
| 2 | Верхнеподпольненского сельского поселения | 110 |
| 3 | Грушевского сельского поселения | 100 |
| 4 | Истоминского сельского поселения | 110 |
| 5 | Ленинского сельского поселения | 90 |
| 6  | Мишкинского сельского поселения | 106 |
| 7 | Ольгинского сельского поселения | 100 |
| 8 | Старочеркасского сельского поселения | 110 |

# ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Согласно техническому заданию, независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями культуры, проведена в следующих организациях:

Таблица 1.1 – Организации культуры Аксайского района Ростовской области, участвовавшие в независимой оценке качества оказываемых услуг (по поселениям)

|  |
| --- |
| **Аксайское городское поселение** |
| 1 | Аксайского ГП |
| 2 | Городская библиотека им. А.С. Пушкина |
| **Верхнеподпольненское сельское поселение** |
| 3 | Верхнеподпольненского СП СДК |
| 4 | Верхнеподпольненская СБ |
| **Грушевское Сельское поселение** |
| 5 | Грушевский СДК |
| 6 | Грушевская СБ |
| **Истоминское сельское поселение** |
| 7 | Дорожный СДК |
| 8 | Дорожная СБ |
| **Ленинское сельское поселение** |
| 9 | Ленинский СДК |
| 10 | Ленинская СБ |
| **Мишкинское сельское поселение** |
| 11 | Мишкинского СП СДК |
| 12 | Александровская СБ |
| **Ольгинское сельское поселение** |
| 13 | Ольгинский СДК  |
| 14 | Ольгинская СБ |
| **Старочеркасское сельское поселение** |
| 15 | Старочеркасского СП СДК |
| 16 | Старочеркасская СБ |

Сельские дома культуры и сельские библиотеки относятся к группе культурно-досуговых организаций и по отдельным поселениям оценивались вместе. Поэтому в оценке и ранжировании участвовали следующие объекты (далее – организации культуры):

Таблица 1.2 – Объекты независимой оценки качества оказываемых услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **№ п/п** | **Организации культуры ГП/ СП** |
| 1 | Аксайского городского поселения |
| 2 | Верхнеподпольненского сельского поселения |
| 3 | Грушевского сельского поселения |
| 4 | Истоминского сельского поселения |
| 5 | Ленинского сельского поселения |
| 6  | Мишкинского сельского поселения |
| 7 | Ольгинского сельского поселения |
| 8 | Старочеркасского сельского поселения |

# 2. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩАЕМОЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

## 2.1 Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах 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», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. То есть, если информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) датирована 2015 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.* В таблице 2.2.3 содержатся примечания по каждой организации, описывающие недостатки и дефициты их сайтов, а также замечания к информации, размещенной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

В таблице 2.1.1 и на рисунке 2.1.1 данные о ранжировании организации культуры Аксайского района Ростовской области представлены в графической форме. Из диаграммы следует, что организации культуры Грушевского СП показали лучший результат (9,5 баллов из 40 возможных). ОК Ленинского СП показали самый низкий результат (2 баллов из 40 возможных) из тех, у кого сайт есть. Три организации культуры не имеют сайтов, либо они не индексируются в поисковых системах, что делает их недоступными для пользователей.

Таблица 2.1.1 – Ранжирование организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на октябрь 2016 г.)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  | **Всего, баллов** |
| *макс. = 5* | *макс. = 23* | *макс. = 9* | *макс. = 3* | *макс. = 40* |
| 1 | Грушевского СП | 2 | 4,5 | 3 | 0 | **9,5** |
| 2 | Аксайского ГП | 2 | 3,8 | 2 | 0 | **7,8** |
| 3 | Истоминского СП | 1 | 2 | 2 | 0 | **5** |
| 4 | Ольгинского СП | 0 | 1 | 2 | 0 | **3** |
| 5 | Ленинского СП  | 1 | 1 | 0 | 0 | **2** |
| 6 | Верхнеподпольненского СП | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| 7 | Мишкинского СП | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |
| 8 | Старочеркасского СП | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** |

Рисунок 2.1.1 – Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на октябрь 2016 г.)

Таблица 2.1.2 – Дефициты сайтов организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на октябрь 2016 г.)

| **№** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Дефициты** |
| --- | --- | --- |
| 1-3 | Верхнеподпольненского СП,Мишкинского СП,Старочеркасского СП. | Сайт отсутствует либо не работает. |
| 4 | Аксайского ГП (Аксайского ГП) | 1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;2) Есть информация о сотрудниках есть, но не в формате структуры;3) Отсутствуют сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;4) На сайте отсутствует как раздел с документами, так и сами документы: Информация о государственном задании на текущий финансовый год, Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, Информация о результатах деятельности и об использовании имущества, Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;5) Отсутствует информация об ограничениях по ассортименту услуг, а также стоимости платных услуг;6) Нет счетчика посещаемости сайта;7) Отсутствует встроенная система контекстного поиска по сайту;8) Отсутствуют следующие сервисы: Электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);9) Не найдена информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;10) Не указаны режим, график работы организации культуры, а также телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная). |
| 5 | Аксайского ГП (Городская библиотека им.А.С.Пушкина) | 1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;2) Не описана структура организации;3) Отсутствуют сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;4) На сайте отсутствует как раздел с документами, так и сами документы: Информация о государственном задании на текущий финансовый год, Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, Информация о результатах деятельности и об использовании имущества, Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год;5) Отсутствует информация о перечне услуг, об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, а также стоимости платных услуг;6) Нет счетчика посещаемости сайта;7) Отсутствует встроенная система контекстного поиска по сайту;8) Отсутствуют следующие сервисы: Электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);9) Не найдена информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;10) Не указаны режим, график работы организации культуры, а также телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);11) Отсутствуют дата и время размещения информации (т.к. нет новостей, невозможно определить);12) Нет информации о составе работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры. |
| 6 | Истоминского СП  | Сайт является общим для нескольких СДК. На «общей» главной странице разделы пусты (за исключением пары новостей). Странички отдельных СДК пусты. |
| 7 | Грушевского СП | Разделы сайта пусты.    |
| 8 | Ольгинского СП | Сайт пуст. |
| 9  | Ленинского СП  | Разделы сайта пусты. |

Следует учесть, что в приказе № 2515, на базе которого формировалась методика мониторинга, фигурируют требования к наличию информации, документов и раздела, относящихся к НОКОУОК. Ввиду того, что рассматриваемые организации культуры участвуют в независимой оценке качества оказания услуг впервые, то информация о результатах других подобных исследований на сайтах не представлена. Поэтому итоговые баллы даже у организаций «лидеров» по качеству сайтов довольно низкие, по сравнению с максимальным количеством баллов.

## 2.2 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)

В таблице 2.2.1. представлены результаты мониторинга интернет-страниц организаций культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Таблица 2.2.1 – Ранжирование организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим наличие и актуальность информации, размещенной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (по состоянию на октябрь 2016 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Всего, баллов****макс. = 7** |
| 1 | Аксайского ГП | **6,5** |
| 2 | Ольгинского СП | **6,0** |
| 3 | Ленинского СП  | **6,0** |
| 4 | В.Подпольненского СП | **6,0** |
| 5 | Истоминского СП | **6,0** |
| 6 | Грушевского СП | **5,5** |
| 7 | Старочеркасского СП | **5,5** |
| 8 | Мишкинского СП | **5,0** |

На рисунке 2.2.1 представлены результаты мониторинга страниц организаций на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в графической форме.

Рисунок 2.2.1 – Ранжирование организаций культуры Ростовской области по показателям, характеризующим наличие и актуальность информации, размещенной на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (по состоянию на сентябрь 2016 г.)

Таблица 2.2.2 – Дефициты сайтов организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на октябрь 2016 г.)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Дефициты** |
| 1 | Аксайского ГП | ДК Молодежный: Все документы имеются и актуальныГородская библиотека им.А.С.Пушкина:«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2013 год. |
| 2 | Верхнеподпольненского СП | «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год. |
| 3 | Грушевского СП | СДК:«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год.СБ:1) «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год;2) «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества» представлена на 2014 год. |
| 4 | Истоминского СП  | «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год. |
| 5 | Ленинского СП  | «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год. |
| 6 | Ольгинского СП  | «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год. |
| 7 | Старочеркасского СП | СДК:1) «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2015 год;2) «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества» представлена на 2014 год. СБ:«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2014 год. |
| 8 | Мишкинского СП | СДК:1) «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» отсутствует;2) «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества» представлена на 2014 год.СБ:1) «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» представлена на 2013 год;2) «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества» представлена на 2014 год. |

Из диаграммы следует, что наибольший результат, 6,5 баллов из 7 возможных - у организаций культуры Аксайского ГП, а ОК Мишкинского СП показали всего 5 баллов из 7 возможных.

Еще один показатель открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры, формируется на основе изучения мнения получателей услуг по параметру «Информирование о новых мероприятиях». На рисунке 2.2.2 представлено распределение ответов потребителей услуг.

Рисунок 2.2.2. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Информирование о новых мероприятиях» (в %)

Итак, если ранжировать организации культуры по блоку показателей, то мы получим следующее распределение (Таблица 2.2.3).

Таблица 2.2.3. Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям открытости и доступности информации

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте организации)** | **Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте www.bus.gov.ru)** | **Информирование о новых мероприятиях** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 40* | *макс. 7* | *макс. 7* | *макс. 54* |
| 1 | Грушевского СП | 9,5 | 5,5 | 6,9 | **21,9** |
| 2 | Аксайского ГП | 7,8 | 6,5 | 6,9 | **21,2** |
| 3 | Истоминского СП | 5 | 6 | 5,3 | **16,3** |
| 4 | Ольгинского СП | 3 | 6 | 6,3 | **15,3** |
| 5 | Ленинского СП | 2 | 6 | 6,1 | **14,1** |
| 6 | Верхнеподпольненского СП | 0 | 6 | 6,4 | **12,4** |
| 7 | Старочеркасского СП | 0 | 5,5 | 6,5 | **12** |
| 8 | Мишкинского СП | 0 | 5 | 6,4 | **11,4** |

Сформулируем наиболее общие выводы по разделу 2 применительно к организациям культуры Аксайского района Ростовской области:

1) Главной проблемой является отсутствие сайтов у большинства рассматриваемых организаций культуры. Это ограничивает потребителей в получении полной и достоверной информации об услугах, а также ограничивает их доступность.

2) Информация на сайтах организаций культуры часто плохо структурирована, отсутствуют отдельные подразделы, а поиск сведений затруднен (в том числе, из-за неработающей системы контекстного поиска в некоторых случаях).

3) Среди действующих сайтов есть сайты с действительно хорошо проработанной структурой разделов и подразделов, но они часто оказываются пусты.

4) Наблюдается дефицит размещаемых документов, наряду с проблемой «читабельности» размещенных документов и их соответствию наименованию. Во время проверки мы дважды столкнулись с тем, что на сайте имеется только титульная страница документа о стоимости платных образовательных услуг.

5) Ряд организаций не размещает информации об оказываемых услугах, как в части перечня самих услуг, так и ограничений по ассортименту и потребителям.

Ранжирование культурно-досуговых организаций по рассматриваемым в данном подразделе показателям показало, что лидерами являются организации культуры Грушевского СП, набравшие 21,9 баллов из 54 возможных. На последнем месте ОК Мишкинского СП, набравшие 11,4 балла.

# 3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

## 3.1 Показатели комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры

В соответствии с методикой ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий основывалось на результатах социологического опроса получателей услуг. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3.А). Результаты ранжирования организаций культуры Ростовской области по показателям комфортности условий представлены в таблице 3.1.1.

На рисунках 3.1.1.-3.1.4. данные о ранжировании организаций культуры Ростовской области представлены в графической форме.

Рисунок 3.1.1. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» (в %)

Результаты опроса по параметру «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений» показали, что потребители в целом удовлетворены этим показателем работы ОК. Исходя из полученных данных, ОК Аксайского ГП показали 5,0 баллов из 5,0 возможных. Организации культуры Истоминского СП набрали наименьшее количество баллов (3,5 из 5,0). См. рисунок 3.1.1. и таблицу 3.1.1.

Рисунок 3.1.2. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Транспортная и пешая доступность организации культуры» (в %)

Из рисунка 3.1.2. и таблицы 3.1.1. следует, что транспортная и пешая доступность организации культуры также устраивает большинство опрошенных потребителей услуг. На этом фоне организации культуры Грушевского СП показали немного более низкие результаты, чем другие исследуемые организации культуры (4,1 баллов из 5,0 возможных). ОК Верхнеподпольненского СП показали максимальные средние оценки (4,9 баллов из 5,0 возможных).

Рисунок 3.1.3. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в т.ч. и с помощью мобильных устройств)» (в %)

Результаты опроса потребителей организаций культуры по параметру «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» показывают, что организации культуры Аксайского ГП в очередной раз лидируют по количеству баллов (4,8 из 5,0). ОК Истоминского СП показали наименьшее количество баллов (2,6 из 5,0). См. рисунок 3.1.3. и таблицу 3.1.1.

Рисунок 3.1.4. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» (в %)

Результаты опроса потребителей организаций культуры по параметру «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» показывают, что наименьшее количество баллов набрали организации культуры Мишкинского СП (4,6). См. рисунок 3.1.4. и таблицу 3.1.1.

Таблица 3.1.1. Ранжирование организаций культуры по показателям комфортности условий, в которых осуществляется их деятельность

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организа-ции культуры ГП/ СП** | **Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)** | **Стоимость дополнитель-ных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)** | **Транспортная и пешая доступ-ность организации культуры** | **Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 5* | *макс. 9* | *макс. 5* | *макс. 5* | *макс. 24* |
| 1 | Аксайского ГП | 5 | 9 | 4,8 | 4,8 | **23,6** |
| 2 | Старочеркасского СП | 4,6 | 8,8 | 4,8 | 4,6 | **22,8** |
| 3 | Грушевского СП | 4,8 | 8,8 | 4,1 | 4,5 | **22,2** |
| 4 | Ленинского СП  | 4,3 | 8,2 | 4,7 | 4,5 | **21,7** |
| 5 | Ольгинского СП | 4,6 | 8,2 | 4,7 | 4,2 | **21,7** |
| 6 | Мишкинского СП | 4,8 | 4,6 | 4,6 | 4,2 | **18,2** |
| 7 | Истоминс-кого СП | 3,5 | 7,3 | 4,2 | 2,6 | **17,6** |
| 8 | Верхнеподпольненского СП | 4,5 | 0 | 4,9 | 4,4 | **13,8** |

Итоги ранжирования организаций культуры показывает, что уровень комфортности для потребителей условий работы исследуемых организаций культуры средний. Лидерами по степени комфортности выступает ОК Аксайского ГП, набравшие 23,6 балла из 24,0 возможных. Близко к ним располагаются организации культуры Старочеркасского и Грушевского СП, набравшие 22,8 и 22,2 баллов соответственно. И меньше всех – 13,8 баллов набрали организации культуры Верхнеподпольненского СП.

## 3.2. Время ожидания предоставления услуги

Проведено ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателю времени ожидания предоставления услуги. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры по данному параметру представлены в таблице 3.2.1.

На рисунках 3.2.1.-3.2.2. данные о ранжировании организаций культуры представлены в графической форме.

Рисунок 3.2.1. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Удобство графика работы организации культуры» (в %)

Из эмпирических данных опроса можно увидеть, что в целом пользователи оцениваемых организаций культуры удовлетворены графиком работы данных учреждений. На этом фоне организации культуры Истоминского СП показали немного более низкие результаты (5,5 баллов из 7,0 возможных). Организации культуры Мишкинского СП показали максимальные средние оценки (7,0 баллов из 7,0 возможных). См. рисунок 3.2.1. и таблица 3.2.1.

Рисунок 3.2.2. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Простота/удобство электронного каталога» (в %)

В соответствии с методическими рекомендациями Минкультуры России по параметру «Простота/удобство электронного каталога» в разделе времени ожидания предоставления услуги оцениваются только библиотеки Наименьший балл у организаций культуры Истоминского СП: 2,6 из 7,0 возможных. ОК Мишкинского СП оценили по максимуму – 7,0.

Таблица 3.2.1. Итоговые баллы организаций культуры по показателям времени ожидания предоставления услуги

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Удобство графика работы организации культуры** | **Простота/удобство электронного каталога** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 7* | *макс. 7* | *макс. 14* |
| 1 | Аксайского ГП | 6,9 | 6,7 | **13,6** |
| 2 | Верхнеподпольненского СП | 6,8 | 6,5 | **13,3** |
| 3 | Ольгинского СП | 6,7 | 6,2 | **12,9** |
| 4 | Грушевского СП | 6,9 | 5,7 | **12,6** |
| 5 | Ленинского СП  | 6,5 | 5,7 | **12,2** |
| 6 | Старочеркасского СП | 6,7 | 5,4 | **12,1** |
| 7 | Мишкинского СП | 7 | 3,1 | **10,1** |
| 8 | Истоминского СП | 5,5 | 2,6 | **8,1** |

Результаты потребительского ранжирования организаций культуры по скорости предоставления услуг показывает, что наибольшие показатели фиксируются у организаций культуры Аксайского ГП (13,6 баллов из 14,0), Верхнеподпольненского СП (13,3 балла из 14,0) и Ольгинского СП (12,9 баллов из 14,0). Из организаций, оцениваемых по обоим параметрам, наименьшее число баллов набрали ОК Истоминского СП (8,1).

## 3.3. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

В исследовании проведено ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры по данному параметру представлены в таблице 3.3.1.

На рисунках 3.1.1. данные о ранжировании организаций культуры Ростовской области представлены в графической форме.

Рисунок 3.3.1. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» (в %)

Из рисунка 3.3.1. и таблицы 3.3.1. следует, что 3 организации культуры показывают высокие результаты: Аксайское ГП, организации культуры Грушевского СП, организации культуры Мишкинского СП организаций набрали 7,0 баллов из 7,0 возможных. Организации культуры Истоминского СП набрали 6,5 баллов, что является наименьшим результатом.

Таблица 3.3.1. Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Организации культуры ГП/ СП** | **Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 7* | *макс. 7* |
| 1 | Аксайского ГП | 7 | **7** |
| 2 | Грушевского СП | 7 | **7** |
| 3 | Мишкинского СП | 7 | **7** |
| 4 | Старочеркасского СП | 6,9 | **6,9** |
| 5 | Верхнеподпольненского СП | 6,9 | **6,9** |
| 6 | Ольгинского СП | 6,8 | **6,8** |
| 7 | Ленинского СП  | 6,8 | **6,8** |
| 8 | Истоминского СП | 6,5 | **6,5** |

В результате ранжирования по показателю, рассматриваемому в данном подразделе, большинство потребителей высоко оценивают вежливость и компетентность сотрудников рассматриваемых организаций культуры Аксайского района Ростовской области.

## 3.4. Показатели удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых организациями культуры

Проведено ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3.А). Результаты ранжирования организаций культуры Ростовской области по показателям комфортности условий представлены в таблице 3.4.1.

На рисунках 3.4.1.-3.4.4. данные о ранжировании организаций культуры Ростовской области представлены в графической форме.

Рисунок 3.4.1. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» (в %)

Из рисунка 3.4.1. и таблицы 3.4.1. следует, что ОК Аксайского ГП и Старочеркасского СП показывают максимальные результаты (5,0 баллов из 5,0 возможных). Наименьший результат у организаций культуры Истоминского СП (3,9 баллов из 5,0 возможных).

Рисунок 3.4.2. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Наличие информации о новых изданиях» (в %)

Из рисунка 3.4.2. и таблицы 3.4.1. следует, что организации культуры Верхнеподпольненского СП набрали 9,9 баллов из 10,0 возможных. Меньше всего набрали организации культуры Истоминского СП (6,9 баллов из 10,0 возможных).

Рисунок 3.4.3. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» (в %)

Из рисунка 3.4.3. и таблицы 3.4.1. следует, что организации культуры Грушевского СП и Аксайского ГП набрали 9,0 баллов из 9,0 возможных. Меньше всего набрали организации культуры Истоминского СП (7,0 баллов из 10,0 возможных). Городская библиотека им. А.С. Пушкина не оценивалась.

Рисунок 3.4.4. Распределение балльных оценок респондентов по критерию «Качество проведения культурно-массовых мероприятий» (в %)

Из рисунка 3.4.4. и таблицы 3.4.1. следует, что ОК Аксайского ГП показывают максимальный результат (10,0 баллов из 10,0 возможных). Самый низкий результат у организаций культуры Истоминского СП (8,3 баллов из 10,0 возможных). Городская библиотека им. А.С. Пушкина по данному параметру не оценивалась.

Таблица 3.4.1. Ранжирование ОК Аксайского района Ростовской области по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Организации культуры ГП/ СП** | **Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом** | **Наличие информации о новых изданиях** | **Разнообра-зие творческих групп, кружков по интересам** | **Качество проведения культурно-массовых мероприя-тий** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 5* | *макс. 10* | *макс. 9* | *макс. 10* | *макс. 34* |
| 1 | Аксайского ГП | 4,9 | 9,6 | 9 | 10 | **33,5** |
| 2 | Грушевского СП | 4,8 | 9,3 | 9 | 9,9 | **33** |
| 3 | Мишкинского СП | 4,8 | 9,6 | 8,2 | 9,7 | **32,3** |
| 4 | Старочеркасского СП | 4,9 | 9,8 | 8,1 | 9,4 | **32,2** |
| 5 | Ольгинского СП | 4,7 | 9,4 | 8 | 9,4 | **31,5** |
| 6 | Верхнеподпольненского СП | 4,8 | 9,9 | 7,6 | 8,7 | **31** |
| 7 | Ленинского СП  | 4,8 | 8,6 | 7,8 | 9,4 | **30,6** |
| 8 | Истоминского СП | 3,9 | 6,9 | 7 | 8,3 | **26,1** |

Проведенное ранжирования культурно-досуговых организаций по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников демонстрирует, что наибольшее число баллов набрали организации культуры Аксайского ГП (33,5 баллов из 34,0 возможных). На последних местах ОК Истоминского СП (26,1 балл).

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(Результаты независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры)

Таблица 5. Интегративные показатели оценки организаций культуры Аксайского района Ростовской области

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Организации культуры ГП/ СП** | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы** | **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы** | **Всего, баллов** |
|  |  | *макс. 40* | *макс. 7* | *макс. 86* | *макс. 133* |
| 1 | Аксайского ГП | 7,8 | 6,5 | 84,6 | 98,9 |
| 2 | Грушевского СП | 9,5 | 5,5 | 81,7 | 96,7 |
| 3 | Ольгинского СП | 3 | 6 | 79,2 | 88,2 |
| 4 | Старочеркасского СП | 0 | 5,5 | 80,5 | 86 |
| 5 | Ленинского СП | 2 | 6 | 77,4 | 85,4 |
| 6 | Мишкинского СП | 0 | 5 | 74 | 79 |
| 7 | Верхнеподпольненского СП | 0 | 6 | 71,4 | 77,4 |
| 8 | Истоминского СП | 5 | 6 | 63,6 | 74,6 |

По итоговому ранжированию организаций культуры Аксайского района Ростовской области со значительным отрывом лидируют организации культуры Аксайского ГП, набравшие 98,9 баллов из 133 возможных. Далее следуют ОК Грушевского СП с 96,7 баллами. В диапазоне от 80 до 90 баллов набрали три организации культуры: Ольгинского, Старочеркасского, Ленинского СП (88,2 баллов, 86,0 баллов и 85,4 баллов соответственно). От 70 до 80 баллов набрали организации культуры Мишкинского СП, Верхнеподпольненского СП и Истоминского СП (79,0 баллов, 77,4 баллов, 74,6 баллов и 74,6 баллов соответственно).

# ПРИЛОЖЕНИЯ

**Приложение 1** – Перечень сведений об организации, которые должны быть представлены на официальном сайте ОК, а также на сайте www.bus.gov.ru

Таблица 1.А

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

| **Пункт приказа №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |  |  |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |

Таблица 1.Б

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

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл  |
| --- | --- |
| Общая информация об учреждении; | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |

**Приложение 2** – Значимость информационных объектов

для оценки уровня открытости и доступности информации

организации культуры

Таблица 2.А

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

| **Пункт приказа №2515** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |  |  |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |  |  |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения  | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 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 | все организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 5.2 | Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | от 0 до 6 баллов | все организации культуры |

Таблица 2.Б

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

| **Пункт приказа №2515** | **Наименование показателя** | **№** | **Наименование информационного объекта (требования)** | **Значимость, балл**  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1 | Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | 1 | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 |
| 3 | Адрес электронной почты | 1 |
| 4 | Структура организации культуры | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | 6 | Общая информация об учреждении; | 1 |
| 7 | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| 8 | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| 9 | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |
| 2.2 | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 13 | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.  | 1 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 |
| 16 | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 |
| 17 | Услуги, оказываемые на платной основе.  | 0,5 |
| 18 | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 |
| 2.3 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 |
| 21 | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 |
| 25 | Бесплатность, доступность информации | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 |
| 2.7 | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | 29 | Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ | 2 |
| 30 | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 |
| 31 | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 |
| 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 | 33 | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 |
| 34 | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 |
| 35 | Режим, график работы организации культуры | 1 |
| 35 | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 1 |
| 36 | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 2 |
| 37 | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 |
| 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 | 38 | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 |
| 39 | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 |
| 40 | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 |
| 41 | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 |
| 42 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 |
| 43 | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 |

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

Примечания:

1) Показатели составлены в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015г. № 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) Оценка выполнения критериев Таблицы 2.1выставляется по результатам мониторинга сайта организации культуры (максимальное количество баллов – 40). Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10). Баллы выставляются с округлением в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 82% = 8 баллов).

3) Оценка выполнения критериев Таблицы 2.2 выставляется по результатам мониторинга Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (максимальное количество баллов – 7):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте;

«0» –информационный объект не найден.

**Приложение 3 –** Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Таблица 3.А

| **Пункт приказа №288** | **Показатель** | **Единица измерения**  | **Группа организаций** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  |  |  |
| 1.3 | Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры | от 0 до 5 баллов | музеи |
| 1.4 | Информирование о предстоящих представлениях и постановках | от 0 до 7 баллов | театры |
| 1.5 | Информирование о новых мероприятиях | от 0 до 7 баллов | культурно-досуговые организации |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |  |  |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.4 | Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | от 0 до 8 баллов | музеи, театры |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | библиотеки |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)  | от 0 до 5 баллов | все организации культуры |
| 2.9 | Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) | от 0 до 9 баллов | театры |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  |  |  |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |
| 3.2 | Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | от 0 до 7 баллов | театры, музеи |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | библиотеки |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |  |  |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | все организации культуры |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | все организации культуры, за исключением театров |
| 5.3 | Качество проведения экскурсий | от 0 до 4 баллов | музеи |
| 5.4 | Разнообразие экспозиций организации культуры | от 0 до 2 баллов | музеи |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | библиотеки |
| 5.6 | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | от 0 до 9 баллов | культурно-досуговые организации |
| 5.7 | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | от 0 до 10 баллов | культурно-досуговые организации |

Примечание:

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

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры ($N\_{i}^{удовл}$), определяется по формуле:

$N\_{i}^{удовл}=\frac{1}{P}×\sum\_{p}^{}\sum\_{j}^{}m\_{ijp}^{}$, где:

$P$ – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

$J$ - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры;

$m\_{ijp}^{}$ – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i-ой организацией культуры, сформированная p-ым получателем услуг по j-ому критерию;

**Приложение 4**

Таблица 4.А

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Ростовской области

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы\* | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru \*\* | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы\*\*\* | Итоговая оценка |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| *Пример заполнения:*  |  |  |  |  |
|  *театр*  | *51,70* | *5* | *32* | *88,70* |
|  |  |  |  |  |

\* - определяется на основе Таблицы 3.А

\*\* - определяется на основе Таблицы 1.А

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 2.А