

Общественный Совет при муниципальном казенном учреждении «Отдел культуры администрации Саянского района»

Отчет о проведенной независимой оценке качества оказываемых услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Саянский краеведческий музей» за 2016 год.

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры, оказывающих социальные услуги населению на территории Саянского района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168). Основной целью независимой оценки качества, которая может осуществляться не чаще одного раза в год и не реже одного раза в три года, является предоставление потребителям информации о качестве предоставляемых учреждением культуры услуг и повышение качества его деятельности. Полученные в ходе данной проверки результаты являются основой для формирования рейтинга учреждений культуры.

Целью данной формы проверки является предоставление потребителям информации о качестве его деятельности.

Проверка проводится в период с 01.11.2016 – 01.12.2016 г.

Период сбора информации с 01.06.2016- 01.11.2016 г.

Анкетирование проводилось среди получателей услуг, для выявления мнения населения о качестве услуг.

Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

№ п/п	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
1.1	Информирование всеми возможными формами и методами о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	5
1.2	режим работы, удобный для посетителей, в праздничные и выходные дни	5	4
1.3	наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	5	5
1.4	наличие условий для посещения людьми с ограниченными возможностями	5	4
1.5	Публичные отчеты о деятельности	5	5
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5	5
2.2	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, аудиогид)	5	0
2.3	Стоимость платных услуг	5	5
2.4	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5	5
2.5	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	0
2.6	Материально-техническое обеспечение: оборудование здания (помещений) библиотеки современными средствами и специальной мебелью	5	5
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	4
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	0
<b>4</b>	<b>Доброежелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1	Доброежелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7	6
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5	4
5.2	Качество проведения экскурсий	5	5
5.3	Разнообразие экспозиций организации культуры	5	4
	<b>ИТОГО</b>	<b>91</b>	<b>66</b>

Таблица 2

Уровень достоверности каналов сбора информации (от 0 до 5 баллов)

Канал сбора данных	Доступность для населения	Стоимость одной анкеты	Уровень достоверности оценок	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
Анкетирование	5	0	5	10
Электронная почта	5	0	5	10
Официальный сайт организации культуры	5	0	5	10

Таблица 3

Группа организаций культуры (от 0 до 10 баллов)

Организации культуры	Группа организаций культуры	Количество анкет		Фактическое значение в баллах
		Контрольное значение	Фактическое значение	
МБУ «Саянский краеведческий музей»	Малые организации культуры (до 2000 получателей в мес.)	100-200	200	10

Таблица 4

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

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

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Таблица 5

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	5	5
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	5	4
Адрес электронной почты	5	5
Структура организации культуры	5	5
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	5	5
Общая информация об учреждении;	5	5
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	5	5
Ограничения по ассортименту услуг	5	5
Ограничения по потребителям услуг.	5	5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	5	5
Услуги, оказываемые на платной основе.	5	5
Стоимость оказываемых услуг.	5	5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	5	5
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	5	5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	5	5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	5	5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	5	5
Бесплатность, доступность информации	5	5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	5	5



Дата и время размещения информации	5	5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	5	5
Электронный билет организации культуры/	5	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/	5	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	5	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	5	0
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	7	7
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	7	7
Режим, график работы организации культуры	7	7
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	7	7
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	7	7
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	7	7
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
Ссылка на раздел «Независимая оценка качества оказания услуг организации культуры» на сайте учреждения	6	6
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	6	6
Порядок проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	6	6
<b>Итого</b>	<b>185</b>	<b>164</b>

Таблица 6

## Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

Дата и время проведения Оценки	Уровень удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы *	Уровень открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
01.11.2016 – 01.12.2016	66	7	164	208

\* - определяется на основе Таблицы 1

\*\* - определяется на основе Таблицы 4

\*\*\* - определяется на основе Таблицы 5

**Итог проведения независимой оценки качества**

Максимальное число баллов **283**

Итоговая сумма баллов по результатам независимой оценки качества составила **237** баллов.

Электронный билет организации культуры/ электронный каталог – учреждение не имеет технической возможности осуществлять данную услугу.

Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/ - учреждение не имеет технической возможности осуществлять данную услугу.

Виртуальные экскурсии по организации культуры – в 2017 году планируется создание виртуальных экскурсий.

**Предложения по улучшению работы учреждения**

Предоставить учреждению помощь в предоставлении услуг:

Электронный билет организации культуры/

Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/

Электронная очередь/электронная запись в учреждение

Председатель общественного совета

*О. Д. Новикова*  
подпись

*О. Д. Новикова*  
Ф И О

Член общественного совета

*А. В. Акимов*  
подпись

*А. В. Акимов*  
Ф И О

Член общественного совета

*С. В. Кузнецов*  
подпись

*С. В. Кузнецов*  
Ф И О