

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры при отделе культуры администрации города Дивногорска.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский городской музей».

Обществом с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» был осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска Красноярского края, проведенный в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» по двум направлениям:

1. экспертный анализ наличия информационных элементов на официальных сайтах изучаемых организаций культуры в сети «Интернет».
2. оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Министерства культуры 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».

Оценка качества условий оказания услуг основывается на требованиях, изложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н и Приказе Министерства культуры России от 27 апреля 2018г №599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры получены следующие результаты.

1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	Наименование информационного объекта – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский городской музей»		Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
			Максимум	Фактический
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителя)	1	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ 1.1+1.2	20	16
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Пр. №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)	15	12

2. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг.

Критерии.	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	Показатели.	1.1.6	1.1.a	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.
Учреждение	Соответствие информации на официальном сайте организации	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 1.	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 2.	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?
Дивногорский городской музей	12	13,0	25,8	30,1	41,6	41,6	31,3	22,5	24,1	35,9	36,2	17,9	28,6	15,9	42,6

ИТОГОВАЯ оценка по критериям с учетом их значимости.						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортно сть условий предоставле ния услуг"	3. Критерий "Доступность услуг для инвалидов"	4.Критерий "Доброжелате льность, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	СУММА
Дивногорский городской музей	15,38	16,64	11,67	13,48	26,12	83,30

Получателями услуг были высказаны следующие рекомендации:

- провести работу по передислокации музея в более удобное и просторное помещение;
- обеспечить доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации;
- обеспечить комфортные условия для получения услуг в организации (увеличить время работы, обеспечить доступ к услугам в выходные дни).

В целом, учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- комфортность условий;
- открытость и доступность информации об организации культуры.

Итого: 83,3 % респондентов удовлетворены качеством оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дивногорский городской музей».

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дворец культуры «Энергетик».

Обществом с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» был осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска Красноярского края, проведенный в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» по двум направлениям:

1. экспертный анализ наличия информационных элементов на официальных сайтах изучаемых организаций культуры в сети «Интернет».
2. оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Министерства культуры 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».

Оценка качества условий оказания услуг основывается на требованиях, изложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н и Приказе Министерства культуры России от 27 апреля 2018г №599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры получены следующие результаты.

1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	Наименование информационного объекта- муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дворец культуры «Энергетик»		Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
			Максимум	Фактический
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителя)	1	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	0
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0

официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	0
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ 1.1+1.2	20	11
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Пр. №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)	15	8

2. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг

Критерии.	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	Показатели.	1.1.6	1.1.a	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.
Учреждение	Соответствие информации на официальном сайте организации	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 1.	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 2.	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?
Городской Дворец культуры "Энергетик"	8	11,4	22,5	30,8	34,7	34,7	24,0	19,5	19,3	31,8	32,3	15,5	27,1	15,6	38,3

ИТОГОВАЯ оценка по критериям с учетом их значимости.						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортно сть условий предоставле ния услуг"	3. Критерий "Доступно сть услуг для инвалидов "	4.Критерий "Доброжелательно сть, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	СУММА
Городской Дворец культуры "Энергетик"	15,35	13,88	9,42	11,94	24,30	74,88

Получателями услуг были высказаны следующие рекомендации:

- обеспечить условия доступности услуг для инвалидов;
- улучшить качество условий оказания услуг организацией культуры в целом;
- сделать более удобным график работы;
- провести тренинги, направленные на повышение доброжелательности и вежливости работников организации;
- повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры на официальном сайте и активизировать распространение данной информации;
- расширить объем информации на информационных стендах.

В целом, учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

- удовлетворенность условиями оказания услуг;
- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг.

Итого: 74,88 % респондентов удовлетворены качеством оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры Городской Дворец культуры «Энергетик».

Центральная детская библиотека города Дивногорска

Обществом с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» был осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска Красноярского края, проведенный в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» по двум направлениям:

1. экспертный анализ наличия информационных элементов на официальных сайтах изучаемых организаций культуры в сети «Интернет».
2. оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Министерства культуры 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».

Оценка качества условий оказания услуг основывается на требованиях, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н и Приказе Министерства культуры России от 27 апреля 2018г №599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры получены следующие результаты.

1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	Наименование информационного объекта- Центральная детская библиотека города Дивногорска		Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
			Максимум	Фактический
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителя)	1	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

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	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ 1.1+1.2	20	17
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Пр. №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)	15	13

2. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг

Критерии.	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
	Показатели.	1.1.6	1.1.a	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.
Учреждение	Соответствие информации на официальном сайте организации	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 1.	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 2.	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?
Центральная детская библиотека города Дивногорска	13	14,9	29,4	37,8	49,5	49,5	37,5	30,0	30,0	39,6	39,6	19,8	29,5	19,7	49,1

ИТОГОВАЯ оценка по критериям с учетом их значимости.						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортно сть условий предоставле ния услуг"	3. Критерий "Доступно сть услуг для инвалидов "	4.Критерий "Доброжелательно сть, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	СУММА
Центральная детская библиотека города Дивногорска	19,02	19,80	14,63	14,85	29,48	97,78

Получателями услуг были высказаны следующие рекомендации:

- повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры на официальном сайте и активизировать распространение данной информации;
- расширить объем информации на информационных стендах;
- пополнить фонд современными изданиями.

В целом, учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

- удовлетворенность условиями оказания услуг,
- комфортность условий предоставления услуг,
- открытость и доступность информации.

Итого: 97,78 % респондентов удовлетворены качеством оказания услуг Центральной детской библиотеки города Дивногорска.

Городская библиотека им. В.Г. Распутина

Обществом с ограниченной ответственностью «Единая Система Муниципальных Сайтов» был осуществлен сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска Красноярского края, проведенный в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 №638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» по двум направлениям:

1. экспертный анализ наличия информационных элементов на официальных сайтах изучаемых организаций культуры в сети «Интернет».
2. оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса.

Анализ информации организаций культуры в сети «Интернет» выполнен в соответствии с приказом Министерства культуры 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».

Оценка качества условий оказания услуг основывается на требованиях, заложенных в Приказе Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. № 344н и Приказе Министерства культуры России от 27 апреля 2018г №599 в части расчета значений показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.

По итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры получены следующие результаты.

1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Наименование показателя, характеризующего критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры.	Наименование информационного объекта- Городская библиотека им. В. Г. Распутина		Уровень поисковой доступности (Ziks) в баллах	
			Максимум	Фактический
Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	1	Полное наименование организации культуры	1	1
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителя)	1	1
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
	7	Режим, график работы организации культуры	1	1
	8	Контактные телефоны	1	1
	9	Адрес электронной почты	1	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1

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	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ 1.1+1.2	20	17
		ИТОГОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ Пр. №599 (15 баллов максимально. Значение показателя с учетом его значимости)	15	13

2. Показатели, сформированные на основе изучения мнения получателей услуг

Критерии.	Показатели.	1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»		3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»		
		1.1.6	1.1.a	1.2.	1.3.	2.1.	2.3.	3.1.	3.2.	3.3.	4.1.	4.2.	4.3.	5.1.	5.2.
Учреждение	Соответствие информации на официальном сайте организации	Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде?	Насколько Вы удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации на ее официальном сайте?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 1.	Насколько комфортным для Вас было получение услуг в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 2.	Оцените обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.	Как Вы оцениваете доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации?	ДОЛЯ удовлетворенности по критерию 3.	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые осуществляют первичный контакт?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации, которые непосредственно оказывают услуги?	Как Вы оцениваете доброжелательность и вежливость работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия?	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым?	Как Вы оцениваете удобство графика работы организации?	Насколько Вы удовлетворены в целом условиями оказания услуг в организации?
Городская библиотека им. В.Г. Распутина	13	14,6	29,2	37,5	48,2	48,2	35,3	29,0	28,5	38,4	39,1	19,2	28,7	19,0	47,2

ИТОГОВАЯ оценка по критериям с учетом их значимости.						
	1.Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	2.Критерий "Комфортно сть условий предоставле ния услуг"	3. Критерий "Доступно сть услуг для инвалидов "	4.Критерий "Доброжелательно сть, вежливость работников организации"	5.Критерий "Удовлетворе нность условиями оказания услуг"	СУММА
Городская библиотека им. В.Г. Распутина	18,85	19,28	13,93	14,49	28,46	95,01

Получателями услуг были высказаны следующие рекомендации:

- провести исследование интересов посетителей, узнать предпочтения для удовлетворения актуальных потребностей своей аудитории;
- обеспечить психологическую комфортность условий предоставляемых услуг.

В целом, учреждение весьма позитивно оценивается своими посетителями, наиболее высоко оцениваются такие параметры, как:

- открытость, полнота информации на официальном сайте организации;
- вежливость и доброжелательность персонала;
- комфортность условий.

Итого: 95,01 % респондентов удовлетворены качеством оказания услуг Городской библиотеки им. В.Г. Распутина.

Предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Дивногорский городской музей»:

- провести работу по перемещению музея в более удобное и просторное помещение;
- обеспечить доступность предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан в организации;
- обеспечить комфортные условия для получения услуг в учреждении.

Муниципальное бюджетное учреждение культуры Городской Дворец культуры «Энергетик»:

- обеспечить условия доступности услуг для инвалидов;
- улучшить качество условий оказания услуг учреждением культуры в целом;
- сделать более удобным график работы;
- провести тренинги, направленные на повышение доброжелательности и вежливости работников организации;
- расширить объем информации на информационных стендах;
- повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры на официальном сайте и активизировать распространение данной информации.

Центральная детская библиотека города Дивногорска:

- повысить качество и полноту информации о деятельности организации культуры на официальном сайте и активизировать распространение данной информации;
- расширить объем информации на информационных стендах;
- пополнить фонд современными изданиями.

Городская библиотека им. В.Г. Распутина:

- провести исследование интересов посетителей, узнать предпочтения для удовлетворения актуальных потребностей своей аудитории;
- обеспечить психологическую комфортность условий предоставляемых услуг.

Председатель Общественного совета

Обыденко В.М.

Протокол №3
заседания Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий
оказания услуг учреждениями культуры при отделе культуры администрации города
Дивногорска.

12 ноября 2018 года

г. Дивногорск

Председатель: Обыденко В.М.

Секретарь: Швецова В.Г.

Присутствовали:

Блинов И.И.

Медведь А.Е.

Юшкова Н.Ю.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Рассмотрение отчета оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2018 году.

Докладчик: В.М. Обыденко

2. О результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска с учетом информации, представленной оператором.

Докладчик: Н.Ю. Юшкова

3. О разработке предложений об улучшении качества деятельности организаций культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска.

Докладчик: В.Г. Швецова

По первому вопросу слушали:

Обыденко В.М., который представил к рассмотрению отчет оператора Общества с ограниченной ответственностью «Единая система муниципальных сайтов» (ООО «ЕСМС») по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2018 году

Сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг производились в отношении:

1. муниципального бюджетного учреждения культуры Городской Дворец культуры «Энергетик», 663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 6;

2. муниципального бюджетного учреждения культуры «Дивногорский городской музей»; 663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Комсомольская, 2;

3. структурных подразделений муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система города Дивногорска»:

- Центральная детская библиотека, 663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Бочкина, 39;

- Городская библиотека им. В.Г. Распутина, 663090, Красноярский край, г. Дивногорск, ул. Набережная, 25.

Оператором проводился экспертный анализ наличия информационных элементов на официальных сайтах организаций культуры в сети «Интернет» и оценка качества условий оказания услуг организациями культуры на основании анкетного опроса. Результаты отражены в отчете оператора о выполненных работах по сбору и обобщению

информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2018 году.

Оценивались показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;
- удовлетворённость условиями оказания услуг.

Как показало исследование, учреждения культуры весьма позитивно оцениваются своими посетителями. 95,01 % респондентов удовлетворены качеством оказания услуг Городской библиотекой им. В.Г. Распутина, 97,78 % - Центральной детской библиотекой, 83,3 % - Дивногорским городским музеем, 74,88 % -Городским Дворцом культуры «Энергетик».

Основные проблемы учреждений культуры связаны с материально-техническим обеспечением, в том числе и доступностью для инвалидов. Также важно создавать и развивать новые услуги в организациях культуры и делать их более современными, следует повысить качество и полноту информации о деятельности организаций культуры, активизировать распространение данной информации, усилить рекламу, необходимо использовать современные интерактивные технологии в работе учреждений культуры, организовать тренинги, направленные на повышение доброжелательности работников. В целом, учреждения культуры оцениваются позитивно.

РЕШИЛИ:

Принять к сведению отчет оператора о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, подведомственными отделу культуры администрации города Дивногорска, в 2018 году.

Итоги голосования:

«за» - 5; «против» - 0; «воздержался» - 0.

По второму вопросу слушали:

Юшкову Н.Ю., которая предложила с учетом информации, представленной оператором по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении следующих организаций культуры:

- муниципального бюджетного учреждения культуры Городской Дворец культуры «Энергетик»;
- муниципального бюджетного учреждения культуры «Дивногорский городской музей»;
- Центральной детской библиотеки МБУК ЦБС г. Дивногорска;
- Городской библиотеки им. В. Г. Распутина МБУК ЦБС г. Дивногорска согласно Приложению № 1.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить результаты независимой оценки качества условий оказания услуг в отношении следующих организаций культуры:

- муниципального бюджетного учреждения культуры Городской Дворец культуры «Энергетик»;
- муниципального бюджетного учреждения культуры «Дивногорский городской музей»;
- Центральной детской библиотеки МБУК ЦБС г. Дивногорска;
- Городской библиотеки им. В. Г. Распутина МБУК ЦБС г. Дивногорска согласно Приложению № 1.

Итоги голосования:

«за» - 5; «против» - 0; «воздержался» - 0.

По третьему вопросу слушали:

Швцову В.Г., которая предложила утвердить предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска, согласно Приложению № 2. Предложения подготовлены членами Общественного совета на основе пожеланий посетителей учреждений, полученных в результате анкетирования, и рекомендаций оператора.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить предложения об улучшении качества деятельности организаций культуры, подведомственных отделу культуры администрации города Дивногорска, согласно Приложению № 2.

Итоги голосования:

«за» - 5; «против» - 0; «воздержался» - 0.

Председатель Общественного совета



Обыденко В.М.

Секретарь Общественного совета



Швцова В.Г.