

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МКУ ДОМ НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

Миасс, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Организация работы по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

Раздел 2. Алгоритм проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Раздел 3. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Раздел 4. Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## **РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", приказом Минфина от 22 июля 2015 года № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке её размещения", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет" проведена процедура независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Миасского городского округа.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в МБУ ДК "Бригантина", МБУ ДК "Динамо", МБУ Центр досуга "Строитель", МКУ "Городской Дом культуры" Миасского ГО, МКУ Дом народного творчества.

Оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг назначено ООО "Бизнес-технологии" г.Челябинск.

Срок проведения независимой оценки качества оказания услуг с 20 ноября по 10 декабря 2016 года.

## **РАЗДЕЛ 2. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг МБУ ДК "Бригантина", МБУ ДК "Динамо", МБУ Центр досуга "Строитель", МКУ "Городской Дом культуры" Миасского ГО, МКУ Дом народного творчества оператор руководствовался документами:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (в ред. приказа Минкультуры РФ от 7 августа 2015 года № 2168),

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет",

- методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления).

## **Цели проведения независимой оценки качества оказания услуг:**

1. Предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения культуры.
2. Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения культуры для граждан – потребителей услуг.
3. Стимулирование качества оказания услуг в учреждениях культуры.
4. Повышение качества и доступности оказания услуг для населения.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состоит из этапов:

I этап – исследовательский (опрос населения - потребителей услуг учреждения культуры посредством личного опроса, опроса в электронном формате - в сети интернет; изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры; 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)).

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг) и передача информации общественному совету.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - методические рекомендации) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" статьи 36.1, 36.2, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", приказом Министерства

культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 "Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры".

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- 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);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Максимальная оценка по пяти универсальным показателям в сумме составляет 100 баллов.

### **РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

#### **Показатель 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.**

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является официальный сайт оцениваемого учреждения. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила (ПРИЛОЖЕНИЕ 1, таблица 1):

МКУ Дом народного творчества - 15,5 баллов.

Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети "Интернет".

На официальном сайте МКУ Дом народного творчества информация по показателю об учреждении не достаточна: нет схемы проезда, структуры организации культуры, информации о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 90,19% (Приложение, таблица 3).

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). 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) показала, что информация представлена (Приложение, таблица 2):

МКУ Дом народного творчества - не в полном объеме, нет информации о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о результатах деятельности и об использовании имущества. Фактическое значение составило - 5 балла.

## **Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

На официальном сайте МКУ Дом народного творчества - отсутствуют информационные блоки: ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения; независимая система учета посещений сайта; не организован доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг"; нет электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 83,93%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,95 балла из 5. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи

оценили в 4,53 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 3,12 из 5 баллов.

### **Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги.**

Удобство графика учреждений культуры опрошенными пользователями составляет:

МКУ Дом народного творчества - 97,39% (6,82 из 7 баллов).

### **Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

МКУ Дом народного творчества - - по данным критериям информация представлена не полностью, не указаны: график работы и виртуальные экскурсии по учреждению культуры. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,94 баллов (99,17%).

### **Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

МКУ Дом народного творчества - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (22,02 балла из возможных 24) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте нет ссылки (баннера) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг, не размещен план по улучшению качества работы учреждения.

## **РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ**

### **Предложения по повышению качества работы**

#### **МКУ Дом народного творчества**

1. Рекомендуется разместить на официальном сайте и информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет". А именно дополнить сайт информационными блоками:

- 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 результатах деятельности и об использовании имущества.
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

2. Разместить на сайте информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, о предоставлении преимущественного права

пользования услугами учреждения, о режиме и графике работы, предоставляемых организацией культуры, схему проезда, независимую систему учета посетителей, состав работников (ФИО, должности руководящего состава), структуру организации культуры.

3. Разработать и разместить на сайте виртуальные экскурсии по учреждению культуры.

4. Организовать на сайте раздел "Независимая оценка качества предоставляемых услуг".

5. Создать виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

6. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- 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 результатах деятельности и об использовании имущества.

8. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

9. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, проводимых конкурсах.

10. Разместить на информационных стендах информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг.

11. Рекомендуется разместить Книгу отзывов и предложений в доступном месте. Способствовать заполнению книги посетителями.

12. Обеспечить в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги, бумажных полотенец/сушки для рук.

Таблица 1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование информационного объекта	Макс. значение, балл	МКУ Дом народного творчества
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Полное и сокращенное наименование организации культуры.	1	1
Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	0,5
Адрес электронной почты.	1	1
Структура организации культуры.	1	0
Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год.	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финанс. год.	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	1	1
Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	1	0

Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта.	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	1	1
Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.	1	0
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.	1	1
Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Наличие электронных билетов.	1	0
Наличие электронного бронирования билетов.	1	0
Наличие электронной очереди.	1	0
Наличие электронных каталогов.	1	0
Наличие электронных документов, доступных для получения	1	1
<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.	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.	1	1
Режим, график работы.	1	0
Контактные телефоны.	1	1
Адреса электронной почты.	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры.	1	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс. знач., 33 балла</b>	<b>15,5</b>

Таблица 2. 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	Макс. знач., балл	МКУ Дом народного творчества
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс. знач., 7 баллов</b>	<b>3</b>

**Таблица 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг				
		2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7			4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9		5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7											
20-24.11.16, 31 респ.	5,77	4,84	4,71	4,85	6,45	6,93	4,83	7,53	9,20	<b>55,13</b>		
19-30.11.16, 58 респ., интернет-канал	6,17	5,00	4,50	4,50	6,96	6,89	5,00	5,50	10,00	<b>55,50</b>		
25.11.16, 8 респ.	7,00	5,00	4,37	0,00	7,00	7,00	5,00	9,00	10,00	<b>50,00</b>		
<b>Среднее значение</b>	<b>6,31</b>	<b>4,95</b>	<b>4,53</b>	<b>3,12</b>	<b>6,80</b>	<b>6,94</b>	<b>4,94</b>	<b>7,34</b>	<b>9,73</b>	<b>54,67</b>		
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>	<b>90,19%</b>	<b>98,92%</b>	<b>90,53%</b>	<b>62,35%</b>	<b>97,19%</b>	<b>99,17%</b>	<b>98,89%</b>	<b>81,60%</b>	<b>97,33%</b>	<b>91,12%</b>		
	<b>6,31 (90,19%)</b>	<b>12,59 (83,93%)</b>			<b>6,82 (97,39%)</b>	<b>6,94 (99,17%)</b>	<b>22,02 (92,61%)</b>					

Таблица 4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
учреждениями культуры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности и 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 (путём сложения)
МКУ Дом народного творчества	54,68	3	15,5	<b>73,18</b>

\* - определяется на основе таблицы 3

\*\* - определяется на основе таблицы 2

\*\*\* - определяется на основе таблицы 1