**Независимая оценка качества**

**оказания услуг**

**МБУК «Починковская МЦБС»**

**г.Починок**

**2017 г.**

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Общая информация | 3-4 |
| 2. Перечень организаций культуры, в которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры | 5 |
| 3. Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры | 5  |
| 4. Критерии оценки оказания услуг организациями культуры | 6-7 |
| 5. Результаты независимой оценки по критерию «Открытость и доступность информации об организациях культуры» | 8-9 |
| 6. Результаты независимой оценки по критерию «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» | 10 |
| 7. Результаты независимой оценки по критерию «Время ожидания предоставления услуг» | 10 |
| 8. Результаты независимой оценки по критерию «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» | 11 |
| 9. Результаты независимой оценки по критерию «Удовлетворенность качеством оказания услуг» | 11 |
| 10. Общий балл организаций культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг | 12 |
| 11. Рейтинг организаций культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг | 13 |
| 12. Рекомендации организациям культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг | 14 |
| 13. Приложения  | 15-17 |

**Общая информация**

**Независимая оценка качества оказания услуг** организациями культуры (далее – НОКОУ) 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.

**Организация – оператор** независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Починковский историко-краеведческий музей».

**Источники информации**, использованные при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры:

1. Официальный сайт организации культуры.
2. Анкеты получателей услуг (далее – респондентов).

**Основные понятия**, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

анкетирование – метод проведения социологических опросов, при котором общение между интервьюером и респондентом осуществляется в соответствии с разработанной анкетой (может проводиться в электронном виде через сеть «Интернет»);

анкета – опросный лист, заполняемый респондентом (либо сотрудником организации-оператора на основании ответов респондента) по указанным в нем правилам;

респонденты – лица, принявшие участие в анкетировании.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542«Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ № 2542).

Сбор данных по показателям НОКОУ осуществляется организацией-оператором методом анкетирования:

сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры;

сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет.

В соответствии с приказом № 2542 НОКОУ проводится по 16 показателям, объединенным в 5 критериев:

1. Открытость и доступность информации об организациях культуры (3 показателя).
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (5 показателей).
3. Время ожидания предоставления услуги (2 показателя)
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (2 показателя).
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (4 показателя).

14 показателей оцениваются респондентами и 2 показателя оцениваются организацией-оператором.

Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, осуществляет только организация - оператор по двум показателям в соответствии с анкетой для представителя организации-оператора. Соответствие «значение балла – вариант ответа» анкеты для представителя организации-оператора приведены в Приложении 1. На основе полученных данных определяется интегральное значение показателя.

По значениям интегральных показателей производится расчет общего балла организации культуры, в отношении которых проводится независимая оценка качества оказания услуг.

По значению общего балла определяется рейтинг организации культуры внутри муниципального образования.

## Перечень организаций культуры муниципального образования

## «Починковский район» Смоленской области, в отношении которых проводилась независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

|  |
| --- |
|  МБУК «Починковская МЦБС» |

*Таблица 1*

## Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

| № | Наименование организации культуры | Количество респондентов |
| --- | --- | --- |
|  |  МБУК «Починковская МЦБС» | **530** |

**Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Диапазон значений показателей****(баллы)** |
| ***Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры*** |
| 1.1. | 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](http://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minkultury-Rossii-ot-20.02.2015-N-277/) «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | **10** |
| 1.2. | 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](http://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minkultury-Rossii-ot-20.02.2015-N-277/)  «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» | **6** |
| 1.3. | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | **9,8** |
| ***Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*** |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | **8,1** |
| 2.2. | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | **9,2** |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | **8,4** |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | **8,2** |
| 2.5. | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | **7,9** |
| ***Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги*** |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | **10,0** |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | **9,9** |
| ***Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры*** |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | **9,3** |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | **9,9** |
| ***Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг*** |
| 5.1. | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | **10,0** |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | **7,1** |
| 5.3.. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет" | **8,9** |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | **8,0** |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по критериям**

**Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Показатель 1.1. 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](http://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minkultury-Rossii-ot-20.02.2015-N-277/) «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

*Таблица 1*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатель 1.1.**  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Итого баллов** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **10** |

Показатель 1.2. 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](http://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minkultury-Rossii-ot-20.02.2015-N-277/)  «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

Результаты экспертизы, проведенной организацией-оператором

*Таблица 2*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатель 1.2.**  |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **Итого баллов** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | **6** |

Показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Результаты анкетирования респондентов

*Таблица 3*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Итого баллов** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 9,8 |

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

Результаты анкетирования респондентов

*Таблица 4*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатели критерия 2** |
| **2.1.** | **2.2.** | **2.3.** | **2.4.** | **2.5.** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 8,1 | 9,2 | 8,4  | 8,2  | 7,9  |

**Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги**

Результаты анкетирования респондентов

*Таблица 5*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатели критерия 3** |
| **3.1.** | **3.2.** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 10,0 | 9,9  |

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

Результаты анкетирования респондентов

*Таблица 6*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатели критерия 4** |
| **4.1.** | **4.2.** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 9,3  | 9,9  |

**Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Результаты анкетирования респондентов

*Таблица 7*

|  |  |
| --- | --- |
| Организация культуры | **Показатели критерия 5** |
| **5.1.** | **5.2.** | **5.3.** | **5.4.** |
|  МБУК «Починковская МЦБС» | 10,0  | 7,1 | 8,9 | 8,0  |

**Общий балл организаций культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг**



**Рейтинг организаций культуры, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Организация культуры | Рейтинговый балл |
|  |  МБУК «Починковская МЦБС» | **140,7**  |

**Рекомендации МБУК «Починковская МЦБС», в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг**

В результате обобщения и анализа информации, размещенной на официальном сайте, анкет респондентов выявлены проблемные зоны, влияющие на качество оказания услуг МБУК «Починковская МЦБС».

В целях повышения качества оказания услуг МБУК «Починковская МЦБС» рекомендуется:

1. Принять меры по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУК «Починковская МЦБС» (в том числе с помощью мобильных устройств).
2. Принять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Принять меры по повышению доступности услуг для жителей отдаленных деревень.
4. Принять меры по повышению материально-технической базы МБУК «Починковская МЦБС».
5. Принять меры по обеспечению сельских библиотек телефонной связью.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Приложение 1

**Показатели и балльная оценка показателя анкеты для анализа официального сайта организации культуры**

(заполняется организацией-оператором по каждой организации культуры на основе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры)

* 1. 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»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Баллы** |
| 1. 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 (учредителях) | 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 |
|  | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |

1.2. 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 официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Показатель** | **Баллы** |
|  | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |
|  | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 |
|  | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 |
|  | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 |
|  | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 0 |
|  | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |
|  | Информация о планируемых мероприятиях | 1 |
|  | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 |
|  | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |
|  | План по улучшению качества работы организации | 0 |