

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МБУК «ЦГДБ имени С.Т. Аксакова»**

Трехгорный

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 г.Трехгорного.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова».

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

Срок проведения независимой оценки качества оказания услуг с 10 ноября по 30 ноября 2016 года.

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

При проведении независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» 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).

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»,

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;
- 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):

МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» - 22 балла.

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 учреждения МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» информация по показателю об учреждении не достаточна: 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 годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Анкетирование пользователей МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте 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 показала, что информация представлена (Приложение, таблица 2):

МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» - не представлена информация 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, фактическое значение составило 2 балла.

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

На официальном сайте МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» нет информационных блоков: Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения; Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» не обеспечен; нет электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 87%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,63 из 5 баллов. Стоимость дополнительных услуг оценили в 7,01 из 9 баллов. Транспортная и пешая доступность организации культуры - в 4,77 из 5 баллов. Удобство пользования электронными сервисами - в 4,05 балла из 5 возможных.

Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги.

Удобство графика учреждений культуры опрошенными пользователями составляет:

в МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» - 81,21% (удобство графика работы 5,97 из 7, удобство электронного каталога 5,4 из 7),

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

МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» - критерии на официальном сайте представлены в полном объеме, количество баллов составляет 7 единиц. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,39 баллов (91,28%).

Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова» - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (12,05 балла из возможных 15) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте не размещены результаты независимой оценки качества и план по улучшению качества работы учреждения.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 74,27 баллов из 100 возможных баллов.

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

Предложения по повышению качества работы учреждения МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова»

1. Рекомендуется дополнить сайт разделом «Независимая оценка качества предоставления услуг».

2. Дополнить страницу Контакты схемой проезда.

3. Восстановить работоспособность ссылок на картинках в разделе Структура библиотеки.

4. Разместить на официальном сайте 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».

5. Дополнить, обновить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

6. Рекомендуется завести книгу отзывов и предложений в учреждении, организовать беспрепятственный доступ посетителям.

7. Дополнить уголок потребителя (информационные стенды) информацией об ограничении по ассортименту и потребителям услуг. Адаптировать полезную информацию для детей.

8. Рекомендуется организовать достаточное освещение зоны стенда на втором этаже.

9. Организовать достаточный обогрев в помещении для репетиций детей.

10. Рекомендуется снабдить санитарные комнаты гигиенической бумагой.

11. Заменить расколотую облицовочную плитку в санитарной комнате.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

Наименование информационного объекта	Макс. значение, балл	Досуговый центр «Утёс»	МБКУК «ДК «Икар»	МБУК «Центральная городская библиотека»	МБУК «Центральная городская библиотека имени С.Т.Аксакова»	МКУК «Историко-художественный музей»
Показатели	Фактическое значение, балл					
Открытость и доступность информации об организации культуры						
Полное и сокращенное наименование организации культуры.	1	1	1	1	1	0
Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты.	1	1	1	1	1	0
Структура организации культуры.	1	1	1	1	1	0
Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	1	1	1	1	1	0
Информация о государственном задании на текущий финансовый год.	1	1	0	1	0	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.	1	1	0	1	0	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.	1	1	1	1	0	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.	1	0	0	1	0	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1	0	1	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	0	1	0	0
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения						
Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	1	1	1	1	1	0
Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1	1	0	0	1	0
Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры.	1	1	1	1	1	0
Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1	0	0	1	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	1	0	0	0	0	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта.	1	1	1	1	1	1
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	1	1	1	1	1	1
Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта.	1	0	0	1	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	0	0	0	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	0	0	0	0

Наличие электронных билетов.	1	0	0	0	0	0
Наличие электронного бронирования билетов.	1	0	0	0	0	0
Наличие электронной очереди.	1	0	0	0	0	0
Наличие электронных каталогов.	1	0	0	1	1	1
Наличие электронных документов, доступных для получения	1	1	1	1	1	1
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры						
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры.	1	1	1	1	1	0
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.	1	1	1	1	1	0
Режим, график работы.	1	1	0	1	1	1
Контактные телефоны.	1	1	1	1	1	0
Адреса электронной почты.	1	1	1	1	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры.	1	1	0	0	1	0
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	1	0	1	0,5	1	0
ИТОГО	Макс. знач., 33 балла	21	16	24,5	22	7

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

Наименование информационного объекта	Макс. значение, балл	МАУ «Досуговый центр «Утёс»	МБКУК «ДК «Икар»	МБУК «ЦГБ»	МБУК «ЦГДБ имени С.Т.Аксакова»	МКУК «ИХМ2
Показатели		Факт. знач. балл	Факт. знач. балл	Факт. знач. балл	Факт. знач. балл	Факт. знач. балл
Общая информация об учреждении;	1	1	1	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	0	1	0	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	0	1	0	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	0	1	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	0	0	0	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	0	1	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	0	1	0	0
ИТОГО	Макс. знач., 7 б	7	1	6	2	1

Таблица 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (сводная по всем учреждениям)

	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	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
МАУ «Досуговый центр «Утёс»	5,52	12,99	6,35	6,24	17,85	48,95
МБКУК «ДК «Икар»	5,7	12,51	6,28	6,41	20,08	50,98
МБУК «Центральная городская библиотека»	не оценивался	20,97	11,81	6,82	13,92	53,52
МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова»	не оценивался	20,46	11,37	6,39	12,05	50,27
МКУК «Историко-художественный музей»	4,72	16,68	12,47	6,93	10,73	51,53

Таблица 3.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МАУ
«Досуговый центр «Утёс»

Дата оценки, количество респондентов	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
		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	
21-22.11.16, 111 респ.	66% - ответ 7 и 6 баллов;	4,59	4,68	3,94	6,18	6,54	4,59	6,71	8,38	51,36
20.11.16, 13 респ.	38% - ответ 6 и 7 баллов;	4,77	4,77	3,31	6,23	6,62	4,77	5,31	6,31	47,39
14-21.11.16, интернет опрос, 34 респ.	57% - ответ 6 и 7 баллов;	4,57	4,64	3,71	6,64	5,57	4,64	5,36	7,50	48,13
Среднее значение	5,52	4,64	4,70	3,65	6,35	6,24	4,66	5,79	7,40	48,95
Уровень удовлетворенности показателем	53,66%	92,80%	94%	73%	90,70%	89,14%	93,20%	64,33%	74%	80,54%

Таблица 3.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБК УК «ДК
«Икар»

Дата оценки, количество респондентов	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			ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
		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 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	
20.11.16, 27 респ.	41,17% - макс.ответ; 5,18	4,76	4,94	2,31	6,53	6,41	4,35	7,06	8,88	50,43
14-20.11.16, интернет-опрос, 127 респ.	78,37% - макс.ответ; 6,22	4,57	5,00	3,43	6,03	6,41	4,62	7,24	8,00	51,52
Среднее значение	5,70	4,67	4,97	2,87	6,28	6,41	4,49	7,15	8,44	50,98
Уровень удовлетворенности показателем	59,77%	93,40%	99,40%	57,40%	89,71%	91,57%	89,80%	79,44%	84,40%	82,77%

Таблица 3.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК
«Центральная городская библиотека»

Дата оценки, количество респондентов	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		ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
		2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.2 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.3 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.4 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5		2.7 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
12-19.11.16, 105 респ.		4,93	8,33	4,95	4,57	6,64	6,23	6,96	4,95	9,17	56,74	
20.11.16, 11 респ.		5,00	5,18	5,00	3,18	6,64	3,64	6,91	4,91	9,45	49,91	
12-23.11.16, 40 респ. Интернет канал		4,75	7,475	4,95	4,575	6,225	6,075	6,6	4,80	8,48	53,93	
Среднее значение		4,89	7	4,97	4,11	6,5	5,31	6,82	4,89	9,03	53,52	
Уровень удовлетворенности показателем		97,80%	77,77%	99,40%	82,20%	92,85%	75,85%	97,42%	97,80%	90,30%	90,15%	

Таблица 3.4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУК
«Центральная городская детская библиотека имени С.Т.Аксакова»

Дата оценки, количество респондентов	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		ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
		2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.2 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.3 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.4 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5		2.7 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
12-20.11.16, 83 респ.		4,72	7,78	4,80	4,33	6,49	5,94	6,83	4,83	8,91	54,63	
20.11.16, 4 респ.		4,50	5,25	4,50	3,50	5,75	4,25	6,00	4,50	5,25	43,50	
14-29.11.16, 62 респ., интернет канал		4,67	8,00	5,00	4,33	5,67	6,00	6,33	4,33	8,33	52,67	
Среднее значение		4,63	7,01	4,77	4,05	5,97	5,4	6,39	4,55	7,5	50,27	
Уровень удовлетворенности показателем		92,60%	77,88%	95,40%	81%	85,28%	77,14%	91,28%	91%	75%	85%	

Таблица 3.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МКУК «Историко-художественный музей»

Дата оценки, количество респондентов	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				ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
	1.3 Информированность о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры 0-5	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 0-8	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	3.2 Удобство процедуры покупки билетов (бронирования) 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	5.3 Качество проведения экскурсий 0-4	5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры 0-2		
14-19.11.16, 20 респ.	100% - макс. ответ; 4,85	4,95	5,00	5,00	4,55	6,80	6,15	7,00	4,95	4,00	2,00	55,25	
20.11.16, 2 респ.	100% - макс. ответ; 5,00	5,00	1,50	5,00	2,00	7,00	7,00	7,00	5,00	4,00	2,00	50,50	
14-29.11.16, 129 респ., интернет опрос	73,68% -ответ макс: 4,32	4,84	5,05	3,84	3,32	5,58	4,89	6,79	4,63	3,95	1,68	48,90	
Среднее значение	4,72	4,93	3,85	4,61	3,29	6,46	6,01	6,93	4,86	3,98	1,89	51,53	
Уровень удовлетворенности показателем	91,23%	98,60%	48,12%	92,20%	65,80%	92,28%	85,85%	99%	97,20%	99,50%	94,50%	87,66%	

Таблица 4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

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 (путём сложения)
МАУ «Досуговый центр «Утёс»	48,95	7	21	76,95
МБКУК «ДК «Икар»	50,98	1	16	67,98
МБУК «Центральная городская библиотека»	53,52	6	24,5	84,02
МБУК «Центральная городская детская библиотека имени С. Т. Аксакова»	50,27	2	22	74,27
МКУК «Историко-художественный музей»	51,53	1	7	59,53

* - определяется на основе таблицы 3

** - определяется на основе таблицы 2

*** - определяется на основе таблицы 1