

ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ковернинского района.

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ковернинского района проведена в соответствии с Приказом Отдела культуры и киноАдминистрации Ковернинского муниципального района Нижегородской области от 27.02.2014г. №6 «О создании общественного совета по проведению независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ковернинского района».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Ковернинского района.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Ковернинского района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Ковернинского района;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Ковернинского района;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В марте 2014 года составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru. Изучение и оценка.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования и опроса по оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Ковернинского района

№	Учреждения	Дата анкетирования и опроса
1.	Муниципальное учреждение культуры «Ковернинская централизованная клубная система»	IV квартал 2015 г.
2.	Муниципальное учреждение культуры «Ковернинская централизованная библиотечная система»	IV квартал 2015 г.
3.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа»	IV квартал 2015 г.
4.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования «Детская художественная школа»	IV квартал 2015 г.
5.	Музейно-выставочный центр «Отчина»	IV квартал 2015 г.

Разработка опросного листа (анкеты)

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработан опросный лист (анкета).

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкеты, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

—Принципы проведения опроса:

- анонимность

—Профиль потребителя услуг

—Возрастной ценз:

- с 9 лет и старше

—Социальное положение:

- работающий

- учащиеся

- пенсионер

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Всего в опросе приняли участие 2580 жителей Ковернинского района.

1. Результат опроса пользователей услуг МУК «Ковернинская ЦКС» представлено в таблице №1.

Количество опрошенных –960 человек. Количество набранных баллов – 49,42

Опросный лист

Показатели оценки работы МУК «Ковернинская ЦКС»

Таблица №1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,41
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,54
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,32
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	7,00
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,71
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,69
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до	7,21

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
		9баллов	
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,54
	Итого:	55 баллов	49,42

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл - 55

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МУК «Ковернинская ЦКС»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры. Таким образом, опрос показал, по 1 группе потребителей услуг устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе МУК «Ковернинская ЦКС» и предстоящих мероприятиях происходит через районную газету «Ковернинские новости», рекламные афиши.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, не зависимо от того, что в районе отсутствует основное здание РЦКД, а его функции выполняет кинотеатр «Мир», в котором отсутствует отдельный гардероб, комнаты для работы артистов и подсобные помещения для декораций. Это создаёт трудности для гастролирующих коллективов и при проведении массовых районных мероприятий, а также для работы клубных формирований. Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных немного не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. Население устраивает режим работы учреждения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Отдельные пользователи услуг культуры рекомендовали использовать, как можно больше, инновационных форм работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей достигли меньшего значения достигли такие показатели, как «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» и «Качество проведения культурно-массовых мероприятий». По второму показателю, это связано, скорее всего, с недостатком финансирования культурно – массовых мероприятий.

2. Результат опроса пользователей услуг МУК «Ковернинская ЦБС» представлено в таблице №2.

Количество опрошенных - 1200 человек. Количество набранных баллов- 59,29.

Опросный лист

Показатели оценки работы МУК «Ковернинская ЦБС»

Таблица №2

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,4
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,75
2.2	Предоставление (стоимость) дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8,61
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,77
2.4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте books-kvr.do.am	от 0 до 5 баллов	4,04
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,72
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	2,87
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,86
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,96
5.2	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9,31
	Итого:	67 баллов	59,29

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждения.

Максимальный итоговый балл -67.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МУК «Ковернинская ЦБС»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры.

По 1-ой группе показателей почти все опрошенные оценивают деятельность библиотек высшим баллом. Но, к сожалению не всех пользователей библиотек устраивает то, что библиотечный фонд пополняется очень слабо.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально – технической базе: старая мебель, отсутствуя гардероба. По данным показателям, к сожалению, рано говорить о 100-процентной комфортности в библиотеках: в помещениях требуется ремонт и серьезные финансовые вложения.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей высоких показателей не достиг второй вопрос «Простота/удобство электронного каталога» ввиду того, что эта услуга реализуется недавно и не все читатели успели оценить её удобство и простоту.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику, но не всем, к сожалению, достаточно квалификационного уровня по той причине, что необходимо осваивать и внедрять в учреждении инновационные формы работы.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей почти респонденты положительные ответы. Организуемые библиотеками досуговые мероприятия вызывают восторг у посетителей. Потому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов. А вот второй вопрос набрал чуть меньше баллов по той причине, что для читателей недостаточно информации о новых изданиях, поступивших в библиотечный фонд. Потому коллективу библиотек необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

3. Результат опроса пользователей услуг МОУ ДО «Детская художественная школа» представлено в таблице №3. Количество опрошенных - 60 человек. Количество набранных баллов – 16,37.

Опросный лист

Показатели оценки работы МОУ ДО «ДХШ»

Таблица №3

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	0,98
1.2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1
1.3	Просветительская и профилактическая работа	1	1
1.4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1
1.5	Регулярные отчеты перед населением	1	1
1.6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1
1.7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1
1.8	Видение перспектив развития	1	1
2	Комфортность услуг, оказываемых учреждением		
2.1	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	0,07

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.2	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0,5
2.3	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1
2.4	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	0,01
2.5	Художественное оформление помещений	1	0,83
2.6	Наличие интернета	1	0
3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.1	Имидж учреждения у населения	1	1
3.2	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1
3.3	Наличие книги отзывов и предложений	1	0,98
3.4	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения.	1	1
3.5	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1
3.6	Использование инновационных форм в работе	1	1
	Итого:	20 баллов	16,37

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл 20

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МОУ ДО «ДХШ»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группепоказателей Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением .

Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Учащихся и их родителей устраивает и режим работы, и просветительская и профилактическая работа, и информирование население, и видение перспектив развития образовательного учреждения на сегодняшний день. Отчеты МОУ ДО «ДХШ» перед населением представляют отчетные показательные мастер-классы, выставки учащихся и достигнутые ими победы на областном уровне.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность услуг, оказываемых учреждением. К сожалению, почти всех респондентов не устраивает маленькая площадь помещения, состояние помещений (отсутствие туалетных комнат); отсутствие современного оборудования, мебели, техники.

Причина кроется в слабой материально – технической базе; отсутствии приспособленного помещения, соответствующего нормам СанПиНа.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения. В третьей группе показателей все вопросы отмечены по максимальному баллу.

4. Результат опроса пользователей услуг МОУ ДО «Детская музыкальная школа» представлено в таблице №4. Количество опрошенных - 60 человек. Количество набранных баллов – 16,37.

Опросный лист

Показатели оценки работы МОУ ДО «ДМШ»

Таблица №4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	0,98
1.2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1
1.3	Просветительская и профилактическая работа	1	1
1.4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	1
1.5	Регулярные отчеты перед населением	1	1
1.6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1
1.7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1
1.8	Видение перспектив развития образовательного учреждения	1	1
2	Комфортность услуг, оказываемых учреждением		
2.1	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	0,07
2.2	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0,5
2.3	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1
2.4	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	0,01
2.5	Художественное оформление помещений	1	0,83
2.6	Наличие интернета	1	0
3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.1	Имидж учреждения у населения	1	1
3.2	Результативность деятельности образовательного учреждения. Количество выпускников (%), поступивших в ВУЗ (СУЗ)	1	1
3.3	Наличие книги отзывов и предложений	1	0,98
3.4	Организационно-управленческая культура образовательного учреждения.	1	1
3.5	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	1
3.6	Использование инновационных форм в работе	1	1
	Итого:	20 баллов	16,37

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл 20.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МОУ ДО «ДМШ»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением .

Здесь наблюдаются высокие показатели по всем вопросам. Учащихся и их родителей устраивает и режим работы, и просветительская и профилактическая работа, и информирование население, и видение перспектив развития образовательного учреждения на сегодняшний день. Отчеты МОУ ДО «ДМШ» перед населением представляют отчетные показательные концерты, мастер-классы учащихся и достигнутые ими победы на областном уровне.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность услуг, оказываемых учреждением. К сожалению, почти всех респондентов не устраивает маленькая площадь помещения, температурный режим в помещениях ДМШ; отсутствие современного оборудования, мебели, техники

Причина кроется в слабой материально – технической базе; отсутствии приспособленного помещения, соответствующего нормам Санпина.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения. В третьей группе показателей все вопросы отмечены по максимальному баллу.

5. Результат опроса пользователей услуг МВЦ «Отчина» представлено в таблице № 5. Количество опрошенных - 300 человек. Количество набранных баллов – 14,37.

Опросный лист

Показатели оценки работы МВЦ «Отчина »

Таблица № 5

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением		
1.1	Режим работы, удобный для посетителей в праздничные и выходные дни	1	0,87
1.2	Наличие документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение	1	1
1.3	Просветительская и профилактическая работа	1	0,9
1.4	Информирование населения о своей деятельности всеми возможными формами и методами	1	0,8
1.5	Регулярные отчеты перед населением	1	0,6
1.6	Доступность цены по прилагаемым услугам	1	1
1.7	Наличие необходимой информации на сайте www.bus.gov.ru	1	1
1.8	Видение перспектив развития	1	0,8
2	Комфортность услуг, оказываемых учреждением		
2.1	Наличие современного оборудования мебели, техники	1	0,5
2.2	Состояние территории, внешний вид здания, температурного режима в помещении	1	0,5
2.3	Получение своевременной и полной информации об услугах и порядке их оказания	1	1
2.4	Санитарное состояние помещений (состояние туалетных комнат, питьевая вода, наличие гардероба)	1	0,7
2.5	Художественное оформление помещений	1	0,5

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.6	Наличие интернета	1	1
3	Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения		
3.1	Имидж учреждения у населения	1	0,8
3.2	Наличие книги отзывов и предложений	1	1
3.3	Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация	1	0,9
3.4	Использование инновационных форм в работе	1	0,5
	Итого:	18 баллов	14,37

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

Максимальный итоговый балл 18.

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МВЦ «Отчина»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

По оценке качества услуг «открытость и доступность услуг, оказываемых учреждением» средний балл. Население удовлетворено качеством предоставляемых услуг учреждением. Население устраивает режим работы учреждения, доступно низкие цены на оказываемые услуги, а так же льготное бесплатное посещение музея. Музей постоянно информирует населения о своей деятельности (выставках, массовых мероприятиях, конкурсах, акциях) через СМИ, сайт учреждения наглядную агитацию (афиши, буклеты).

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

По оценке качества услуг «Комфортность услуг, оказываемых учреждением» средний балл. К сожалению, население не устраивает внешний вид здания, отсутствие современного выставочного оборудования и как следствие художественное оформление внутренних помещений.

Причина кроется в слабой материально – технической базе. Сегодня, как никогда, требуется ремонт здания музея и серьезные финансовые вложения в его развитие. К счастью, этот вопрос находится в стадии решения, что позволяет надеяться на то, что следующее анкетирование позволит по указанным критериям набрать, количество баллов, близкое к максимальному.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

По оценке качества услуг «Культура обслуживания и квалификация персонала учреждения» средний балл. Имидж учреждения достаточно высок среди населения. Учреждение укомплектовано специалистами. Сотрудники музея ежегодно повышают квалификацию, два сотрудника учатся на заочной форме обучения. К сожалению, инновационные формы в работе учреждения используются недостаточно, причина в слабой материально – технической базе учреждения

По результатам опроса населения можно сделать вывод, что граждане удовлетворены качеством услуг, предоставляемых МВЦ «Отчина». Сотрудникам музея есть к чему стремиться: улучшать материальную базу учреждения, совершенствовать качество оказываемых услуг.

Результаты изучения информации на сайте муниципального учреждений культуры.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МУК «Ковернинская ЦКС

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
---	---------------------------------	--------------------------------

Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	1
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках	1	1

руководителя организации культуры		
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	27

2. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МУК «Ковернинская ЦБС»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
План работы библиотек МУК «Ковернинская ЦБС» на текущий год	1	1
Информация о работе библиотек МУК «Ковернинская ЦБС» за отчётный год	1	1
Расчёт потребностей на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Годовой отчёт библиотек МУК «Ковернинская ЦБС»	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5

Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
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 организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	22.5

3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МОУ ДО «Детская художественная школа»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1

Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	-
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	-
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	-
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
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 организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	23

4. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

МОУ ДО «Детская музыкальная школа»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное	1	1

наименование организации культуры		
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	-
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	-
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	-
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
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 организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	23

5. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Музейно-выставочный центр «Отчина»

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
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	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	-
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	-
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	-
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5

Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	1
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 организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	23

Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры Ковернинского района в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.

1. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МУК «Ковернинская ЦКС»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

2. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МУК «Ковернинская ЦБС»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МОУ ДО «Детская художественная школа »

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

4. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МОУ ДО «Детская музыкальная школа »

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

5. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *

МВЦ «Отчина»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры Ковернинского района, проведённой в 2016 году за 2015 год

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
МУК «Ковернинская ЦКС»	53,67	7	27	87,67
МУК «Ковернинская ЦБС»	59,29	7	22,5	88,79

МОУ ДО «Детская художественная школа»	16,37	7	23	46,37
МОУ ДО «Детская музыкальная школа»	16,37	7	23	46,37
МБЦ «Отчина»	14,37	7	23	44,37

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры Ковернинского района по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или , в целом, соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- отсутствие зданий, приспособленных для предоставления услуг культуры, соответствующих стандартам и запросам населения;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ:

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие рекомендации:

1. Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры.
2. Постоянно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение для персонала учреждений обучающих семинаров, курсов, мастер-классов и т.д.
3. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
4. Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
5. Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).
6. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

7. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

8. Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

9. Рекомендации использовать при проведении самооценки деятельности образовательного учреждения для формирования публичной отчетности учреждения.

Председатель Общественного Совета:

 /Земская Т.М. /

Заведующий отделом культуры и кино
Администрации Ковернинского муниципального района
Нижегородской области:



Цветкова О.М. /