

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**МБУ «САТКИНСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»**

Сатка, 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 Саткинского муниципального района.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в МАУ ДК "Магnezит", МБУ "Саткинская централизованная библиотечная система", МБУ "Саткинский краеведческий музей", МБУ "Центр развития туризма", МБУ "Централизованная клубная система", ДК "Горняк" п. Межевого, МБУ

ДК "Металлург", МКУ "Айлинская централизованная клубная система", МКУ "Бакальская централизованная библиотечная система", МКУ "Кинодосуговый центр "Чайка", МКУ "Межевая централизованная библиотечная система".

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 МАУ ДК "Магnezит", МБУ "Саткинская централизованная библиотечная система", МБУ "Саткинский краеведческий музей", МБУ "Центр развития туризма", МБУ "Централизованная клубная система", ДК "Горняк" п. Межевого, МБУ ДК "Металлург", МКУ "Айлинская централизованная клубная система", МКУ "Бакальская централизованная библиотечная система", МКУ "Кинодосуговый центр "Чайка", МКУ "Межевая централизованная библиотечная система" 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):

МБУ "Саткинский краеведческий музей" - 17,5 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 МБУ "Саткинский краеведческий музей" информация по показателю об учреждении не достаточна: не указан почтовый адрес, нет структуры организации культуры, нет сведений об учредителе (учредителях), учредительных документов, информации о государственном задании на текущий финансовый год; информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; информации о результатах деятельности и об

использовании имущества; информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 88,70% (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):

МБУ "Саткинский краеведческий музей" - представлена только общая информация об учреждении и информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; нет информации: о государственном задании на текущий финансовый год; о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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 МБУ "Саткинский краеведческий музей" отсутствуют информационные блоки: Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; отсутствует доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг"; нет электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 89,88%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,94 балла из 5. Наличие дополнительных услуг организации культуры оценили в 7,09 из 8. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,39 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 4,22 из 5 баллов.

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

Удобство графика учреждений культуры опрошенными пользователями составляет:

МБУ "Саткинский краеведческий музей" - 93,33% (удобство графика работы 6,12 из 7 баллов, удобство бронирования билетов 6,67 из 7).

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

МБУ "Саткинский краеведческий музей" - по данным критериям информация представлена не полностью, нет виртуальных экскурсий по организации культуры и раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,96 баллов (99,41%).

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

МБУ "Саткинский краеведческий музей" - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг (10,61 балла из возможных

11) 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 размещены результаты независимой оценки качества и план по улучшению качества работы учреждения, отсутствует раздел для отправки предложений по улучшению качества услуг организации.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 74,93 баллов из 100 возможных баллов.

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

### **Предложения по повышению качества работы учреждения МБУ "Саткинский краеведческий музей":**

1. Рекомендуется дополнить сайт информацией: почтовый адрес учреждения; схему местонахождения разместить непосредственно на сайте (в настоящее время размещена ссылка на карту).

2. 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:

- Структура организации культуры.
- Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.
- 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 годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

3. Дополнить сайт информационными блоками:

- Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.

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

5. 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.

6. Разместить на сайте информационные блоки: виртуальные экскурсии по организации культуры и раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

7. Исправить работоспособность ссылки на картинке САТКИНСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ ПРИГЛАШАЕТ!, сейчас выдает ошибку.

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

9. Разместить на информационных стендах в учреждении - правила поведения в учреждении, информацию об ограничении по ассортименту и потребителям услуг.

10. 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.

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

Наименование информационного объекта	Макс. знач, балл	МБУ "Саткинский краеведческий музей"
<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, учредительные документы.	1	0
Информация о государственном задании на текущий финансовый год.	1	0
Информация о выполнении гос. задания за отчетный финансовый год.	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.	1	0
Информация о годовой бухг. 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 финан. 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
Доп. услуги, предоставляемые организацией культуры.	1	1
Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	1	1
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 инф. незав. системы учета посещений сайта.	1	1
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	1
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	1
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	0
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс знач., 33 балла</b>	<b>17,5</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. значение, балл	МБУ "Саткинский краеведческий музей"
Общая информация об учреждении;	<b>1</b>	1
Информация о гос. задании на текущий финансовый год;	<b>1</b>	0
Информация о выполнении гос. задания за отчетный финансовый год;	<b>1</b>	0
Информация о плане финансово-хоз. деятельности на текущий год;	<b>1</b>	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<b>1</b>	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	<b>1</b>	0
Инф. о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<b>1</b>	0
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс знач., 7 балл</b>	<b>2</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			
		1.3 Информированность о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	3.1 Удобство графика работы организации культуры		3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	
Дата оценки, количество респондентов	0-5	0-5	0-8	0-5	0-5	0-7	0-7	0-7	0-5	0-4	0-2	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
10-22.11.16, 31 респ.	4,70	4,87	7,06	4,55	4,43	6,26	6,77	6,97	4,97	4,00	1,90	<b>56,54</b>
11-28.11.16, 127 респ., интернет-опрос	4,17	5,00	7,12	4,23	4,01	5,98	6,56	6,95	4,63	4,00	1,73	<b>54,76</b>
Среднее значение	4,44	4,94	7,09	4,39	4,22	6,12	6,67	6,96	4,80	4,00	1,81	55,43
Уровень удовлетворенности показателем	88,70%	98,71%	88,65%	87,78%	84,39%	87,41%	95,24%	99,41%	96,00%	100,00%	90,66%	92,38%
	4,44 (88,70%)	20, 64 из 23 (89,88%)				12,79 из 14 (91,33%)		6,96 (99,41%)	10, 61 из 11 (95,55%)			

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)
МБУ "Саткинский краеведческий музей"	55,43	2	17,5	<b>74,93</b>

\* - определяется на основе таблицы 3

\*\* - определяется на основе таблицы 2

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