



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РЕГИОНАЛЬНЫЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ
ЦЕНТР РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ

**Независимая оценка качества оказания услуг
организациями культуры
Аксайского района Ростовской области
(часть I)**

Руководитель проекта:
начальник проектно-аналитического отдела
к.с.н. Клименко Л.В.

Ответственный исполнитель:
специалист проектно-аналитического отдела
Зинюхина Е.В.

Ростов-на-Дону
2016

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ.....	7
2. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩАЕМОЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ	8
2.1 Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры.....	8
2.2 Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru	18
3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ	22
3.1 Показатели комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры.....	22
3.2. Время ожидания предоставления услуги.....	25
3.3. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры.....	28
3.4. Показатели удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых организациями культуры	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	34
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	36

ВВЕДЕНИЕ

1) Цель и содержание НОКОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее НОКОУОК) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

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

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры проводится в отношении организаций культуры, учредителями которых являются Российская Федерация, субъекты Российской Федерации или муниципальные образования, других организаций культуры, в уставном капитале которых доля Российской Федерации, субъекта Российской Федерации или муниципального образования в совокупности превышает пятьдесят процентов, а также в отношении иных негосударственных организаций культуры, которые оказывают государственные, муниципальные услуги в сфере культуры.

2) Нормативно-правовые и инструктивно-методические материалы для проведения НОКОУОК

2.1. Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4 (1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013 - 2015 годы, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 487-р.

2.2. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05 октября 2015г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.3. Приказ Министерства Культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по

проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

2.4. Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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».

3) Сроки проведения НОКОУОК

Независимая оценка качества оказания услуг организациями проводилась в сентябре – октябре 2016 года.

4) Информационная база НОКОУОК

В ходе проведения НОКО организаций культуры используются:

а) Данные официальных сайтов организаций культуры через просмотр содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией наличия соответствующей информации, актуальности ее содержания, удобства доступа к информации для посетителей официального сайта;

б) Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);

в) Данные социологического опроса получателей (потребителей) услуг организаций культуры.

5) Критерии независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых организациями культуры

В соответствии с Приказом Министерства Культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» независимая оценка проводится по пяти основным критериям:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Каждая группа рассматриваемых показателей (см. п. б) содержит в себе определенный набор вышеприведенных критериев.

б) Методика проведения НОКОУОК

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

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации 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.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В соответствии с методическими рекомендациями, по результатам анализа проводится ранжирование организаций культуры по итоговому суммарному баллу по всем блокам (прим. Приложение 4). Однако для более детального рассмотрения в отчете проводится ранжирование организаций культуры также и по тематическим блокам (в соотв. с п.б).

7) Описание выборки и методики социологического опроса получателей (потребителей) услуг

В опросе приняло участие 610 респондентов. Выборка опрошенных по организациям культуры представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Выборка социологического опроса ОК Аксайского района Ростовской области

№ п/п	Организация культуры	Количество опрошенных
1	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	218
2	МБУК АР «РДК «Факел»	90
3	МБУ ДО АР «ДШИ г. Аксая»	76
4	МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет»	80
5	МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор»	76
6	МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской»	70

Цель социологического исследования – выявить оценку потребителями качества услуг, предоставляемых организациями культуры Аксайского района Ростовской области.

Метод опроса – анкетирование по стандартизированному инструментарию.

Статистическая обработка результатов исследования осуществлялась с помощью программного пакета SPSS.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

Согласно техническому заданию, независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями культуры, проведена в следующих организациях культуры:

Таблица 1.1 – Организации культуры Аксайского района Ростовской области, участвовавшие НОКОУОК

№ п/п	Организация культуры
1	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова
2	МБУК АР «РДК «Факел»
3	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксяя»
4	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»
5	МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор»
6	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»

В независимой оценке качества услуг, предоставляемых организациями культуры, приняли участие шесть организаций культуры Аксайского района Ростовской области. Из них, одна библиотека (МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова), один дом культуры (МБУК АР «РДК «Факел»), две школы искусств (Аксайская ДШИ, Рассветовская ДШИ), две музыкальные школы (Реконструкторская ДМШ, Ольгинская ДМШ).

2. ОЦЕНКА ОТКРЫТОСТИ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ, РАЗМЕЩАЕМОЙ В СЕТИ ИНТЕРНЕТ

2.1 Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры

Организации культуры размещают информацию о своей деятельности на официальных сайтах в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», а также на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) согласно приказу Минфина России от 21.07. 2011 №86н.

Следует учесть, что в ходе мониторинга сайтов учитывалась не только полнота представленной информации, но и ее актуальность. То есть, если информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на сайте www.bus.gov.ru датирована 2015 годом и ранее, то это трактовалось как отсутствие актуальной информации, и по данному показателю выставлялась оценка «0». *Оценка «0» также могла быть выставлена, даже если актуальная информация есть, но ее очень сложно найти, или она содержится как один из разделов какого-либо отчета и напрямую (в виде странице) на сайте не представлена.* В таблице 2.2.3 содержатся примечания по каждой организации, описывающие недостатки и дефициты их сайтов, а также замечания к информации, размещенной на сайте www.bus.gov.ru.

Результаты мониторинга сайтов организаций культуры Аксайского района Ростовской области в ранжированном виде представлены в таблице 2.1.1. На рисунке 2.1.1 данные о ранжировании организации культуры Аксайского района Ростовской области представлены в графической форме. Из диаграммы следует, что МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет», показали лучший результат (20,5 баллов из 40 возможных). МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова показала наименьший результат (12,5 баллов из 40 возможных).

Таблица 2.1.1 – Ранжирование организаций культуры Аксайского района по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на октябрь 2016 г.)

№	Наименование организации культуры	Открытость и доступность информации об организации культуры	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Удовлетворенность качеством оказания услуг	Всего, баллов
		<i>макс. = 5</i>	<i>макс. = 23</i>	<i>макс. = 9</i>	<i>макс. = 3</i>	<i>макс. = 40</i>
1	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	3	13,5	4	0	20,5
2	МБУК АР «РДК «Факел»	3	13,5	3	0	19,5
3	МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	3	12,5	4	0	19,5
4	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксай»	4	9,5	4	0	17,5
6	МБУК АР МЦБ им. М.А.Шолохова	3	9,5	4	0	16,5
5	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	3	7,5	4	0	14,5

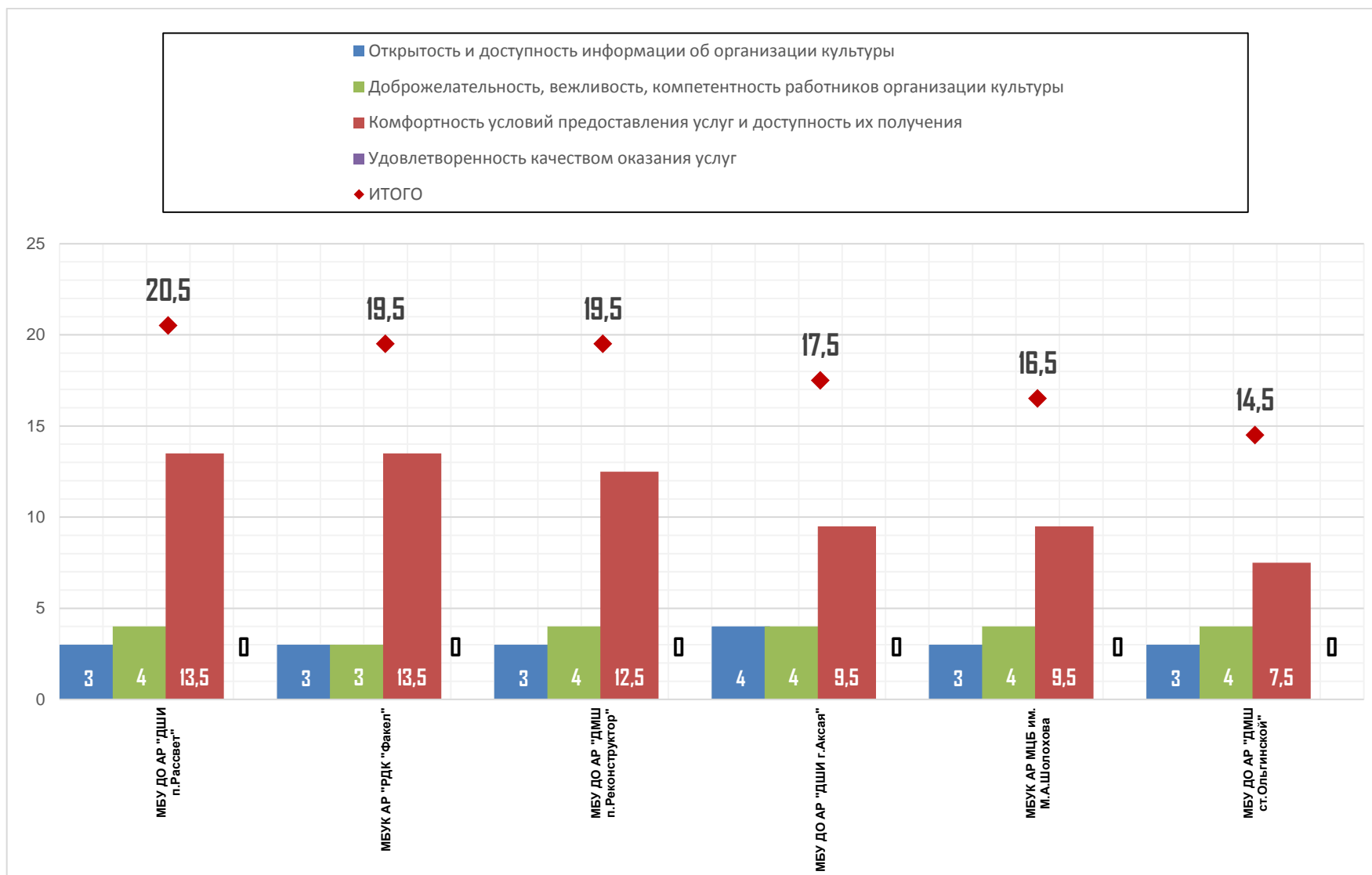


Рисунок 2.1.1 – Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации, размещенной на сайте (по состоянию на октябрь 2016 г.)

Таблица 2.1.2 – Дефициты сайтов организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим открытость и доступность информации (по состоянию на октябрь 2016 г.)

№	Наименование организации	Дефициты
1	МБУК АР МЦБ им. М.А.Шолохова	<p>1) На главной странице не указано сокращенное наименование организации;</p> <p>2) Отсутствует схема размещения и схема проезда;</p> <p>3) Отсутствуют сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;</p> <p>4) На сайте отсутствуют 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;</p> <p>5) Отсутствует информация об услугах, оказываемых на платной основе (данные услуги проходят процедуру утверждения и поэтому в настоящее время убраны с сайта);</p> <p>6) Нет информации о стоимости оказываемых услуг. В «Правилах пользования» говорится о перечне платных услуг, но на самом сайте этого перечня не найдено (перечень проходит процедуру утверждения, поэтому в настоящее время большинство услуг – бесплатны) ;</p> <p>7) Отсутствуют следующие сервисы: Электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры;</p>

№	Наименование организации	Дефициты
		<p>8) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;</p> <p>9) На главной странице в головное меню вынесены сведения об услугах не относящихся к профилю деятельности организации – «Перечень государственных услуг ГУ МВД», «Оказание бесплатной юридической помощи»;</p> <p>10) Онлайн консультант не активен.</p>
2	МБУК АР «РДК «Факел»	<p>1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;</p> <p>2) Нет информации о структуре (указано только ФИО директора);</p> <p>3) Отсутствует информация об ограничениях по ассортименту услуг;</p> <p>4) Отсутствует информация о стоимости платных услуг, причем, есть целый подраздел с 6 документами, но даже в документах «... о стоимости платных услуг» нет самих цен, а только первая страница документа;</p> <p>7) Не найдена информация о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения;</p> <p>8) Нет счетчика посещаемости сайта;</p> <p>9) Отсутствуют следующие сервисы: Электронный билет организации культуры/электронный каталог, онлайн-консультант организации культуры, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов. Есть возможность авторизации, но не указана возможность получения данных услуг.</p> <p>10) Отсутствует информация о составе работников, а также фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры</p> <p>11) Нет информации о режиме, графике работы</p>

№	Наименование организации	Дефициты
		<p>организации культуры; Телефона справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</p> <p>12) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.</p>
3	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	<p>1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;</p> <p>2) На сайте есть специальный раздел с показателями деятельности учреждения и ссылками на портал bus.gov.ru. Однако работает корректно только ссылка на ПВХ, остальные либо никуда не ведут, либо ведут на главную страницу портала.</p> <p>3) Не найдено информации об ограничениях по ассортименту услуг, ограничениях по потребителям услуг, а также предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;</p> <p>4) Отсутствуют следующие сервисы: Электронный билет организации культуры/электронный каталог, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов, электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);</p> <p>5) Нет информации о руководителе организации культуры, информации об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;</p> <p>6) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг</p>

№	Наименование организации	Дефициты
		организации.
4	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	<p>1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;</p> <p>2) Текстовое описание структуры организации;</p> <p>3) На главной указан учредитель, есть подраздел с учредительными документами, но они выложены в очень маленьких размерах и не читаемы, даже если приближать;</p> <p>4) Нет информации об ограничениях по ассортименту услуг, ограничениях по потребителям услуг, а также предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения;</p> <p>5) Нет информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры, а также услугах, оказываемых на платной основе и, соответственно, стоимости оказываемых услуг;</p> <p>6) Отсутствие независимой системы учета посещений сайта;</p> <p>7) Встроенная система контекстного поиска по сайту не работает;</p> <p>8) Отсутствуют следующие сервисы: электронный билет организации культуры/электронный каталог, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов, электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);</p> <p>9) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.</p>
5	МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	1) Отсутствует схема размещения и схема проезда;

№	Наименование организации	Дефициты
		<p>2) Текстовое описание структуры организации;</p> <p>3) Нет информации об учредителе и учредительных документов;</p> <p>4) Отсутствует информация об ограничениях по ассортименту услуг, а также ограничениях по потребителям услуг;</p> <p>5) Нет информации о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры, а также услугах, оказываемых на платной основе и, соответственно, стоимости оказываемых услуг. В документах «... о стоимости платных услуг» нет самих цен, а только первая страница документа;</p> <p>6) Отсутствует независимая система учета посещений сайта, а также встроенная система контекстного поиска по сайту;</p> <p>7) Отсутствуют следующие сервисы: электронный билет организации культуры/ электронный каталог, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов, электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);</p> <p>8) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.</p>
6	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	<p>1) Отсутствует схема размещения и схема проезда</p> <p>2) Текстовое описание структуры организации;</p> <p>3) На главной странице указан учредитель, есть подраздел с учредительными документами, но они выложены в очень маленьких размерах и не читаемы, даже если приближать;</p>

№	Наименование организации	Дефициты
		<p>4) На сайте есть специальный раздел с показателями деятельности учреждения с ссылками на портал bus.gov.ru. Однако работает корректно только ссылка на ПВХ, остальные либо никуда не ведут, либо ведут на главную страницу портала.</p> <p>5) Отсутствует перечень услуг, оказываемых организацией культуры, а также информация о стоимости оказываемых услуг;</p> <p>6) Нет информации об ограничениях по ассортименту услуг, ограничениях по потребителям услуг, а также предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения;</p> <p>7) Отсутствие независимой системы учета посещений сайта, а также встроенной системы контекстного поиска по сайту;</p> <p>8) Отсутствуют следующие сервисы: электронный билет организации культуры/ электронный каталог, он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов, электронная очередь/электронная запись в учреждение, виртуальные экскурсии по организации культуры, онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);</p> <p>9) Отсутствует раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.</p>

Следует учесть, что в приказе № 2515, на базе которого формировалась методика мониторинга, фигурируют требования к наличию информации, документов и раздела, относящихся к НОКОУОК. Ввиду того, что рассматриваемые организации культуры участвуют в независимой оценке впервые, то информация о результатах других подобных исследований на

сайтах не представлена. Поэтому итоговые баллы даже у организаций «лидеров» по качеству сайтов довольно низкие, по сравнению с максимальным количеством баллов.

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

В таблице 2.2.1. представлены результаты мониторинга страниц организаций культуры на сайте www.bus.gov.ru.

Таблица 2.2.1 – Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим наличие и актуальность информации, размещенной на сайте www.bus.gov.ru (по состоянию на октябрь 2016 г.)

№п/п	Наименование организации	Всего, баллов. макс. = 7
1	МБУК АР МЦБ им. М.А.Шолохова	7
2	МБУК АР «РДК «Факел»	7
3	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	7
4	МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	7
5	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	6
6	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	6

На рисунке 2.2.1 представлены результаты мониторинга страниц организаций на сайте www.bus.gov.ru в графической форме.



Рисунок 2.2.1 – Ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям, характеризующим наличие и актуальность информации, размещенной на сайте www.bus.gov.ru (по состоянию на сентябрь 2016 г.)

Из диаграммы следует, что 4 организации показали максимальный результат (7 баллов из 7 возможных), а 2 показали немного меньший результаты (6 баллов из 7 возможных).

У большинства организаций требования выполняются в полном объеме. Но если смотреть на актуальность размещаемой информации, то МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской» и МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет» не выполняют требование наличия актуальной «Информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год», т.к. в первом случае последняя проверка датирована 2013 годом, а во втором 2015 г. соответственно.

Еще один показатель открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры, формируется на основе изучения мнения получателей услуг по параметру «Информирование о новых мероприятиях». В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по данному параметру оцениваются культурно-досуговые организации. На рисунке 2.2.2 представлено распределение ответов потребителей услуг библиотеки им. М.А. Шолохова и дома культуры «Факел». Как мы видим, в библиотеке все респонденты дают максимальную оценку по данному критерию. Среди потребителей РДК «Факел» максимально оценивают параметр «Информирование о новых мероприятиях» 66,7% респондентов и 33,4% поставили 4 балла и выше¹.

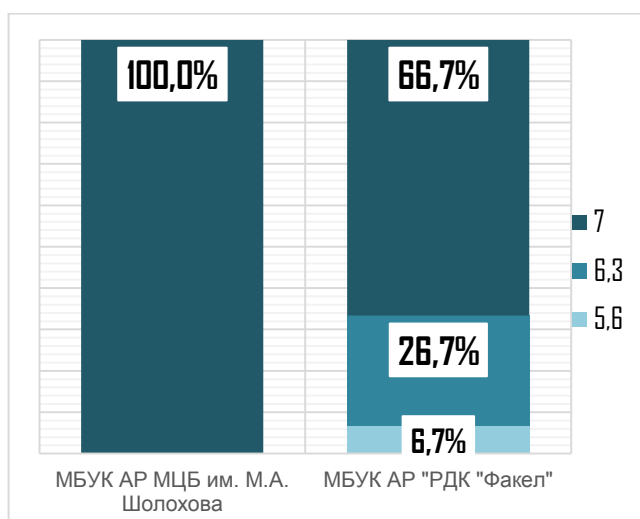


Рисунок 2.2.2. Распределение оценок респондентов по критерию «Информирование о новых мероприятиях»

¹ Для удобства опроса в анкете социологического исследования использовалась 10-балльная шкала для всех параметров оценки. Далее применялись поправочные коэффициенты для расчета шкал, рекомендованных в методике Минкультуры России.

Итак, если ранжировать организации культуры по блоку показателей, то мы получим следующее распределение (Таблица 2.2.2.-2.2.3.).

Сформулируем наиболее общие выводы по разделу 2 применительно к организациям культуры Аксайского района Ростовской области:

1) Информация на сайтах организаций культуры Аксайского района недостаточно хорошо структурирована, отсутствуют отдельные подразделы, а поиск сведений затруднен (в том числе, из-за неработающей системы контекстного поиска в некоторых случаях).

2) Наблюдается дефицит размещаемых документов, наряду с проблемой «читабельности» размещенных документов и их соответствии наименованию. Во время проверки мы дважды столкнулись с тем, что на сайте имеется только титульная страница документа о стоимости платных услуг.

3) Ряд организаций не размещает информации об оказываемых услугах как в части перечня самих услуг, так и ограничений по ассортименту и потребителям.

4) Только на одном из рассматриваемых сайтов был обнаружен сервис «Он-лайн консультант». Прочие сервисы (Электронный билет организации культуры, Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов, Электронная очередь/электронная запись в учреждение, Виртуальные экскурсии по организации культуры) ни на одном из сайтов не используются.

По параметру «Информирование о новых мероприятиях» оцениваются только культурно-досуговые организации. Ввиду этого ранжирование производится отдельно по культурно-досуговым организациям и школам искусств и музыкальным школам.

Таблица 2.2.2. Ранжирование ОК (культурно-досуговые организации) по показателям открытости и доступности информации

№	Организация культуры	Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте организации)	Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте www.bus.gov.ru)	Информирование о новых мероприятиях	Всего, баллов
		<i>макс. 40</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 54</i>
1	МБУК АР «РДК «Факел»	19,5	7,0	6,7	33,2
2	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	14,5	7,0	7,0	28,5

Таблица 2.2.3. Ранжирование ОК (школы искусств и музыкальные школы) по показателям открытости и доступности информации

№	Организация культуры	Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте организации)	Показатели открытости и доступности информации о деятельности организаций культуры (на сайте www.bus.gov.ru)	Всего, баллов
		<i>макс. 40</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 47</i>
1	МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет»	20,5	6,0	26,5
2	МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор»	19,5	7,0	26,5
3	МБУ ДО АР «ДШИ г. Аксая»	17,5	7,0	24,5
4	МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской»	14,5	6,0	20,5

По итогам ранжирования культурно-досуговых организаций по показателям, рассматриваемым в данном подразделе, лидером выступает МБУК АР «РДК «Факел», набравший 32,2 балла из 54 возможных. МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова набрал 28,5 баллов. Следует отметить, что важную роль в ранжировании сыграл показатель «Информирование о новых мероприятиях».

Ранжирование школ искусств и музыкальных школ по показателям, рассматриваемым в данном подразделе, выявляет более высокие показатели у МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет» и МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор» - по 26,5 баллов. Немного меньше баллов набрали МБУ ДО АР «ДШИ г. Аксая» - 24,5 баллов и МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской» - 20,5 баллов. Однако в итоговой таблице учитываются только два показателя из трех. Поэтому на промежуточном этапе нам было важно посмотреть, как распределились организации культуры в целом по блоку показателей открытости и доступности информации.

3. ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

3.1 Показатели комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры

В соответствии с рекомендованной Министерством культуры РФ методикой ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий основывалось на результатах социологического опроса получателей услуг. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий представлены в таблице 3.1.1.

На рисунках 3.1.1.-3.1.4. данные о ранжировании организаций культуры Ростовской области представлены в графической форме.

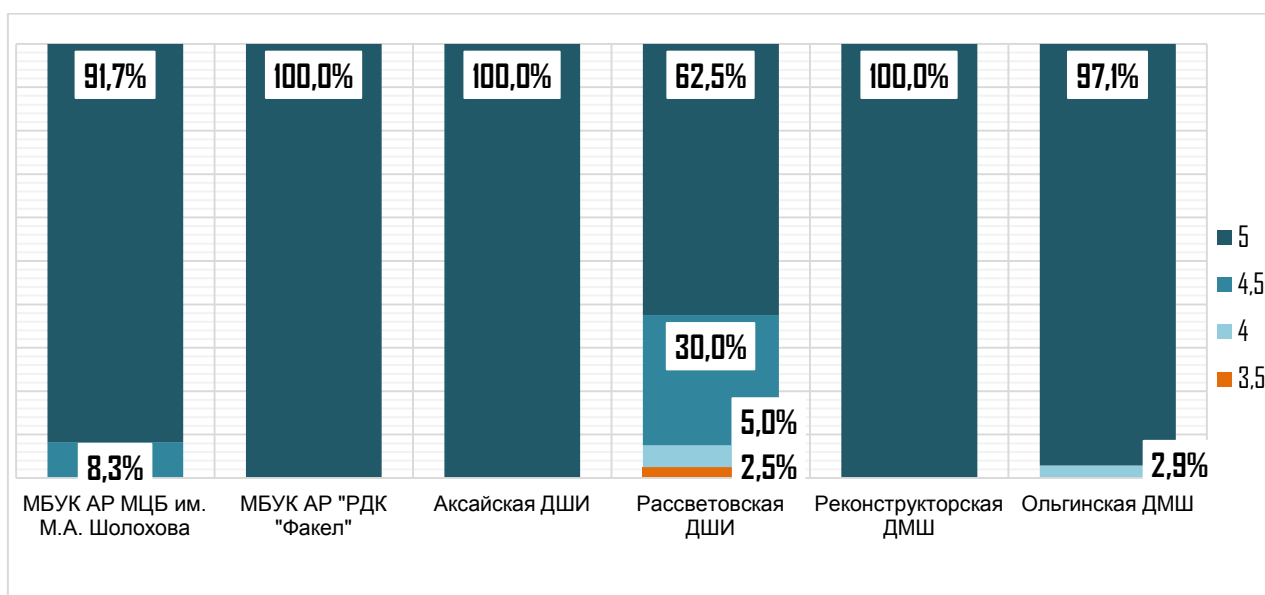


Рисунок 3.1.1. Распределение оценок респондентов по критерию «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)»

Результаты опроса по параметру «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» показали, что потребители удовлетворены этим показателем работы ОК. Исходя из полученных данных Рассветовская ДШИ показала немного более низкие результаты (4,8 баллов из 5,0 возможных). Остальные ОК набрали

максимальные средние оценки (5,0 баллов из 5,0 возможных) См. рисунок 3.1.1. и таблицу 3.1.

Проведенное исследование показало, что ни одна из организаций культуры не оказывает платных дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу).

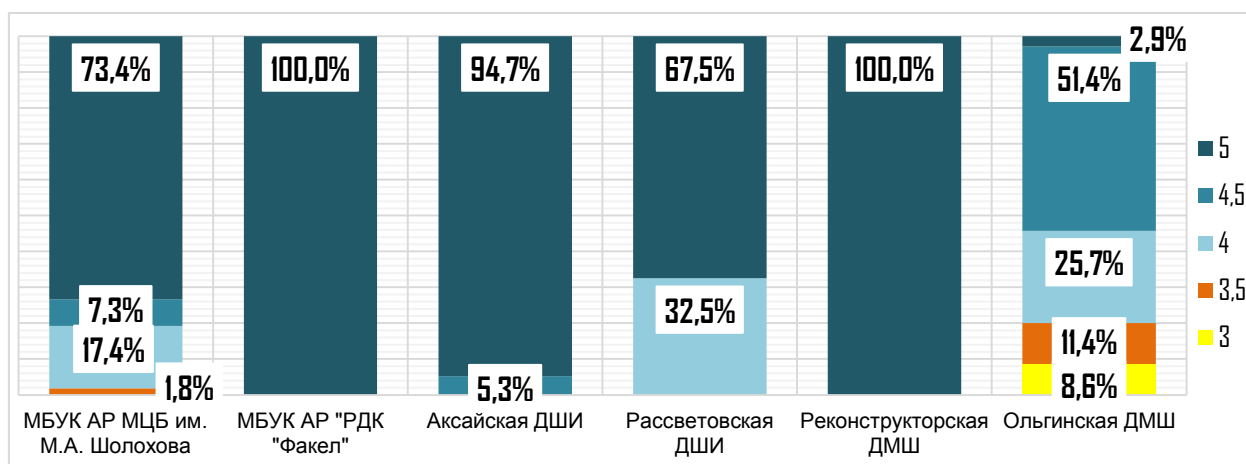


Рисунок 3.1.2. Распределение оценок респондентов по критерию «Транспортная и пешая доступность организации культуры»

Из рисунка 3.1.2. и таблицы 3.1.1. следует, что транспортная и пешая доступность организации культуры также устраивает большинство опрошенных потребителей услуг. На этом фоне детская музыкальная школа ст. Ольгинской показала немного более низкие результаты, чем другие исследуемые организации культуры (4,0 баллов из 5,0 возможных). Дом культуры «Факел» и Реконструкторская ДМШ показали максимальные средние оценки (5,0 баллов из 5,0 возможных).

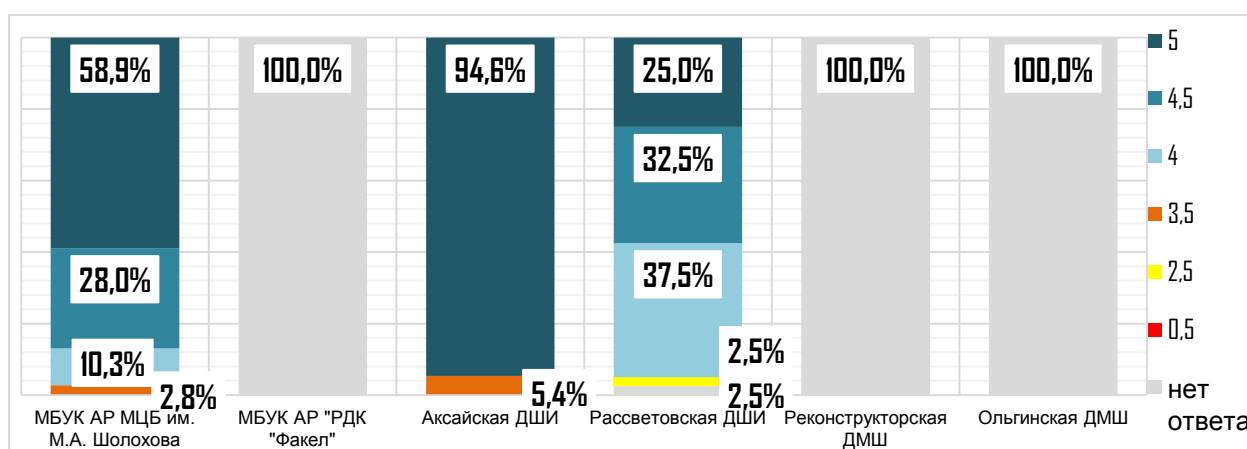


Рисунок 3.1.3. Распределение оценок респондентов по критерию «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)»

Результаты опроса потребителей организаций культуры по параметру «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» показывают, что в трех организациях культуры такие услуги не предоставляются. В частности, Реконструкторская ДМШ, Ольгинская ДМШ показали 0 баллов из 5 возможных. В других организациях наименьший балл у ДШИ п. Рассвет (4,3 баллов из 5,0 возможных), наибольший – у Аксайской ДШИ (4,9 баллов из 5,0 возможных). См. рисунок 3.1.3. и таблицу 3.1.1.

Таблица 3.1.1. Ранжирование ОК по показателям комфортности условий, в которых осуществляется деятельность

№	Организация культуры	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Транспортная и пешая доступность организации культуры	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Всего, баллов
		<i>макс. 5</i>	<i>макс. 5</i>	<i>макс. 5</i>	<i>макс. 15</i>
1	МБУ ДО АР «ДШИ г. Аксая»	5,0	4,9	4,9	14,8
2	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	5,0	4,8	4,7	14,5
3	МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет»	4,8	4,8	4,3	13,9
4	МБУК АР «РДК «Факел»	5,0	5,0	0,0	10,0
5	МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор»	5,0	5,0	0,0	10,0
6	МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской»	5,0	4,0	0,0	9,0

Итоги ранжирования организаций культуры показывает, что уровень комфортности для потребителей условий работы исследуемых организаций культуры средний. Лидерами по степени комфортности выступают ДШИ г. Аксая и библиотека им. М.А. Шолохова, набравшие 14,8 и 14,5 баллов из 15 возможных. Близко к ним располагается ДШИ п. Рассвет, получившая 13,9

баллов. Далее располагаются РДК «Факел» и ДШМ п. Реконструктор, набравшие по 10 баллов. И меньше всех – 9 баллов набрала ДМШ ст. Ольгинской.

3.2. Время ожидания предоставления услуги

В данном разделе осуществляется ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателю времени ожидания предоставления услуги. Для составления рейтинга использованы индикаторы, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры по данному параметру представлены в таблице 3.2.1.

На рисунках 3.2.1.- 3.2.2. данные о ранжировании организаций культуры Аксайского района представлены в графической форме.

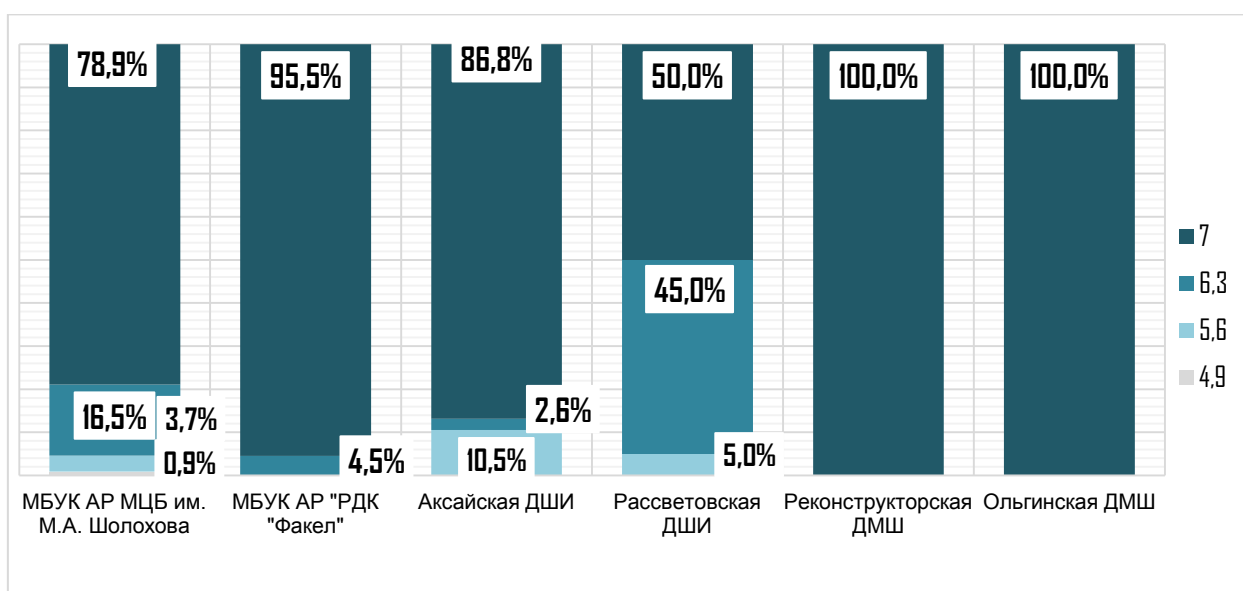


Рисунок 3.2.1. Распределение оценок респондентов по критерию «Удобство графика работы организации культуры»

Из эмпирических данных опроса можно увидеть, что в целом пользователи оцениваемых организаций культуры удовлетворены графиком работы данных учреждений. На этом фоне Рассветовская ДШИ показала немного более низкие результаты (6,6 баллов из 7,0 возможных). Реконструкторская ДМШ и Ольгинская ДМШ показали максимальные средние оценки (7,0 баллов из 7,0 возможных). См. рисунок 3.2.1. и таблица 3.2.1.

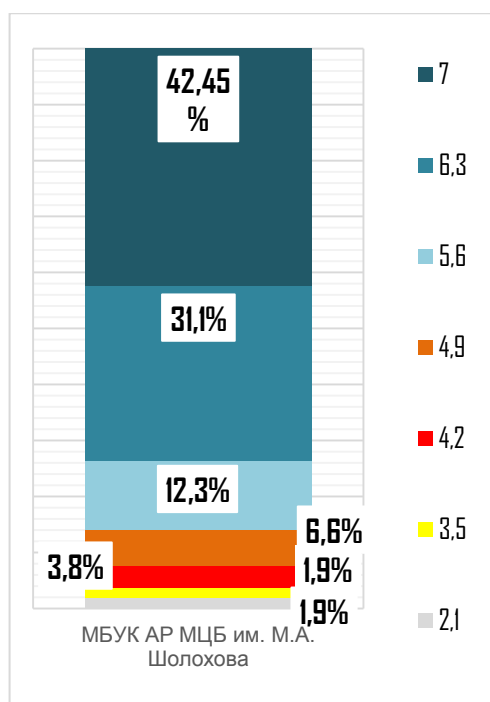


Рисунок 3.2.2. Распределение оценок респондентов по критерию «Простота/удобство электронного каталога»

В соответствии с методическими рекомендациями Минкультуры России по параметру «Простота/удобство электронного каталога» в разделе времени ожидания предоставления услуги оцениваются только библиотеки. Опрошенные потребители МЦБ им. М.А. Шолохова оценивают данный сервис на 6,2 баллов из 7,0 возможных.

Таблица 3.2.1. Итоговые баллы ОК по показателям времени ожидания предоставления услуги

№	Организация культуры	Удобство графика работы организации культуры	Простота/удобство электронного каталога	Всего, баллов
		<i>макс. 7</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 14/7</i>
1	МБУК АР МЦБ им. М.А.Шолохова	6,8	6,2	13,0
2	МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	7,0	Не оценивается	7,0
3	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	7,0	Не оценивается	7,0
4	МБУК АР «РДК «Факел»	7,0	Не оценивается	7,0
5	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	6,8	Не оценивается	6,8
6	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	6,6	Не оценивается	6,6

Результаты потребительского ранжирования организаций культуры по скорости предоставления показывают, что услуг лидером выступает библиотека им М.А. Шолохова, набравшая 13,0 баллов из 14,0 возможных. Следует отметить, что здесь высокий балл обеспечен наличием оценок по критерию «Простота/удобство электронного каталога».

Среди других организаций, оцениваемых в данном разделе по идентичным критериям, разница в итоговых баллах невелика. По 7 баллов набрали ДМШ п. Реконструктор, ДМШ ст. Ольгинской и РДК «Факел». ДШИ г.Аксая получила 6,8 баллов и ДШИ п. Рассвет - 6,6 баллов.

3.3. Показатели доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

В исследовании проведено ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры. Для проведения ранжирования использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры по данному параметру представлены в таблице 3.3.1.

На рисунках 3.1.1. данные о ранжировании организаций культуры Аксайского района Ростовской области представлены в графической форме.

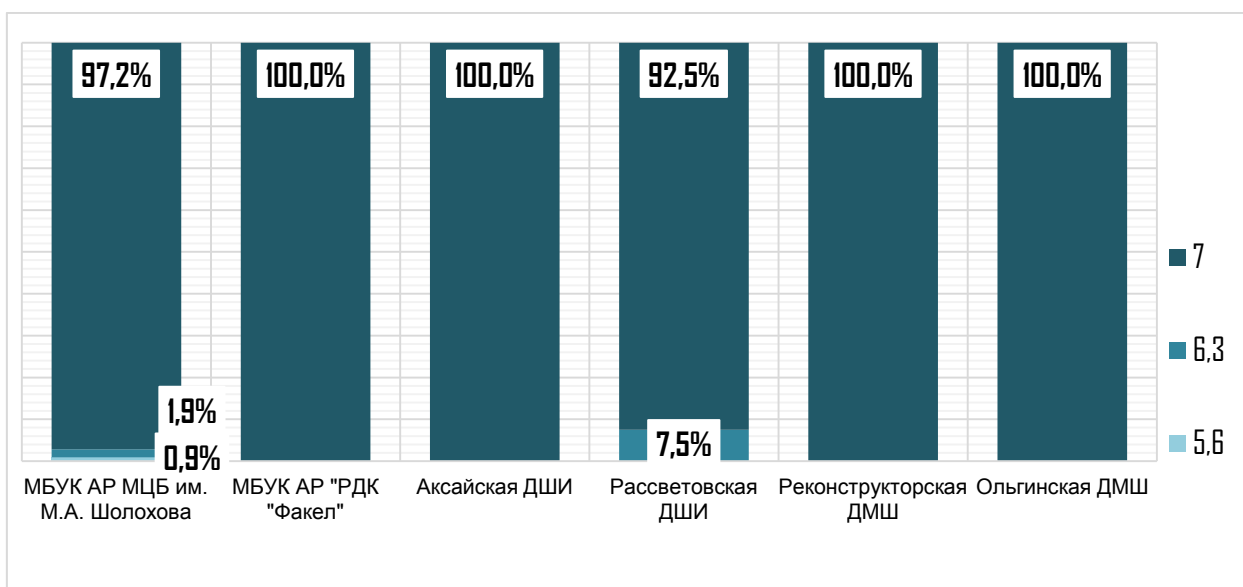


Рисунок 3.3.1. Распределение оценок респондентов по критерию «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры»

Из рисунка 3.3.1. и таблицы 3.3.1. следует, что все организации культуры показывают высокие результаты: 5 организаций набрали 7,0 баллов из 7,0 возможных и одна 6,9 баллов.

Таблица 3.3.1. Ранжирование ОК по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

№	Организация культуры	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала ОК	Всего, баллов
		<i>макс. 7</i>	<i>макс. 7</i>
1	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	7,0	7,0
2	МБУК АР «РДК «Факел»	7,0	7,0
3	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	7,0	7,0
4	МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор»	7,0	7,0
5	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	7,0	7,0
6	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	6,9	6,9

Таким образом, можно заключить, что все исследуемые организации высоко оцениваются потребителями по параметру вежливости и компетентности сотрудников. Рассматриваемые организации культуры набрали от 7 до 6,9 баллов по 7-ми балльной шкале.

3.4. Показатели удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых организациями культуры

Проведено ранжирование организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий, в которых осуществляется деятельность организаций культуры. Для составления рейтинга использованы показатели, представленные в Приложении 3 (Таблица 3А). Результаты ранжирования организаций культуры Аксайского района Ростовской области по показателям комфортности условий представлены в таблицах 3.4.1.-3.4.2.

На рисунках 3.4.1.- 3.4.4. данные о ранжировании организаций культуры Аксайского района Ростовской области представлены в графической форме.

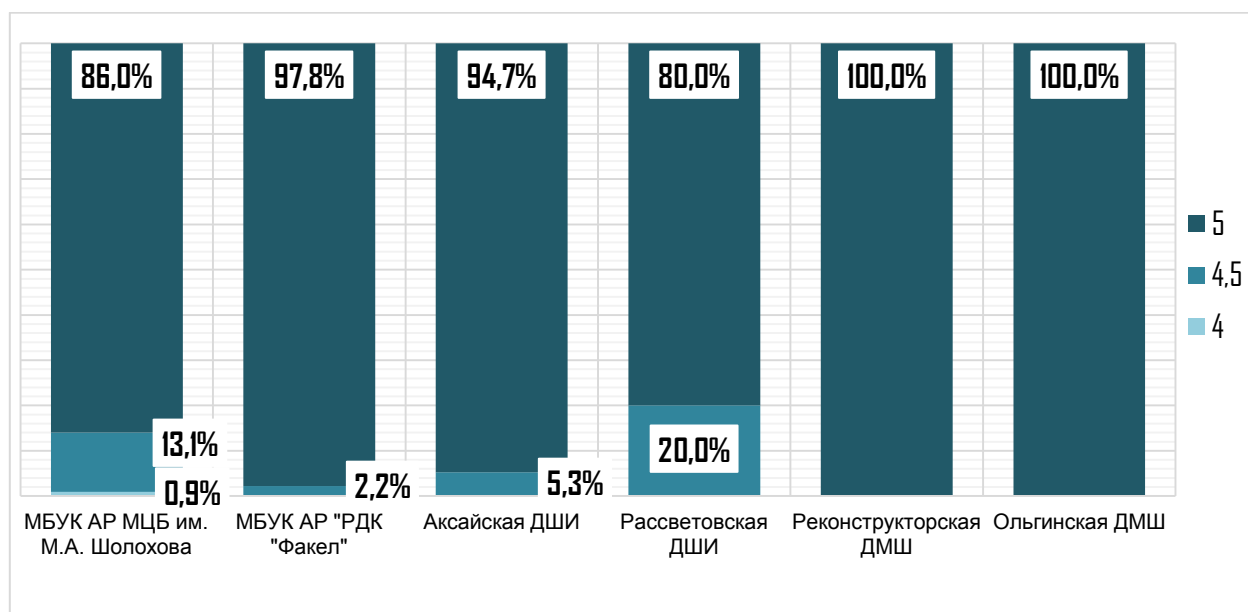


Рисунок 3.4.1. Распределение оценок респондентов по критерию «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом»

Из рисунка 3.4.1. и таблицы 3.4.1. следует, что две из 6 организаций культуры показывают максимальные результаты (5,0 баллов из 5,0 возможных). Рассветовская ДШИ и МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова набрали 4,9 баллов из 5,0 возможных.

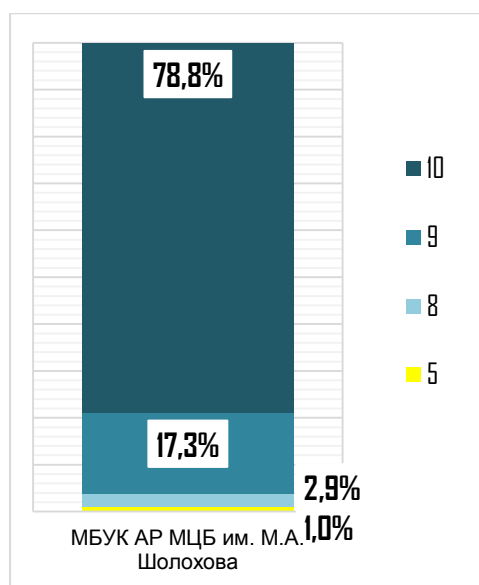


Рисунок 3.4.2. Распределение оценок респондентов по критерию «Наличие информации о новых изданиях»

Исходя из методики независимой оценки МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова единственная организация культуры, которая оценивается по критерию «Наличие информации о новых изданиях». По данному параметру библиотека набрала 9,7 баллов из 10,0 возможных (рисунок 3.4.2. и таблица 3.4.1).

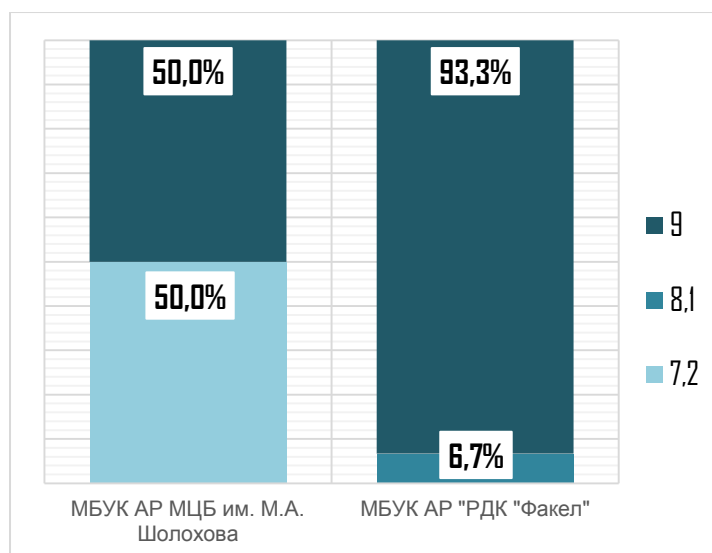


Рисунок 3.4.3. Распределение оценок респондентов по критерию «Разнообразии творческих групп, кружков по интересам»

Ранжирование по критерию «Разнообразии творческих групп, кружков по интересам» представлено на рисунке 3.4.3. и таблице 3.4.1. В этом отношении МБУК АР «РДК «Факел» показывает максимальные результаты (8,9 баллов из 9,0 возможных). Четыре организации в соответствии с

методикой НОКОУОК не оценивались. Ниже результат у МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова (8,1 баллов из 9,0 возможных).

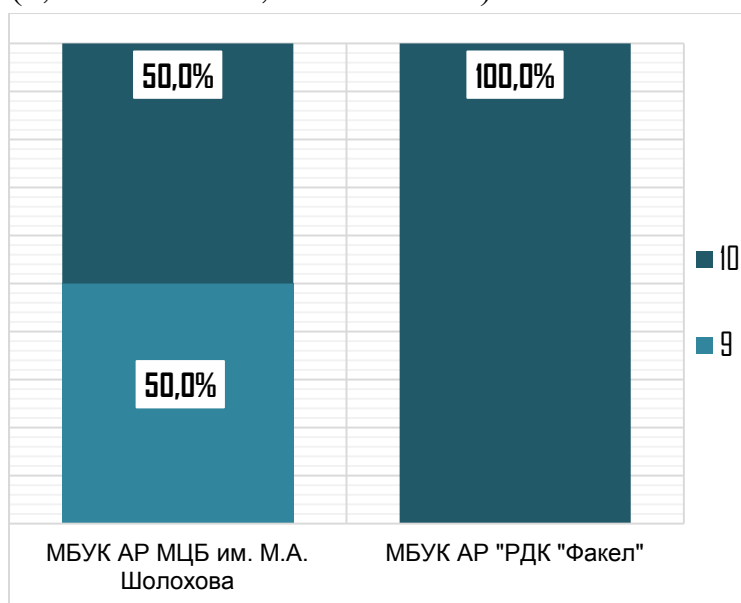


Рисунок 3.4.4. Распределение оценок респондентов по критерию «Качество проведения культурно-массовых мероприятий»

Из рисунка 3.4.4. и таблицы 3.4.1. следует, что МБУК АР «РДК «Факел» показывает максимальный результат (10,0 баллов из 10,0 возможных). Результат у МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова - 9,5 баллов из 10,0 возможных. Четыре организации не оценивались.

Таблица 3.4.1. Ранжирование ОК (культурно-досуговые организации) по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

№	Организация культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Наличие информации о новых изданиях	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	Всего, баллов
		<i>макс. 5</i>	<i>макс. 10</i>	<i>макс. 9</i>	<i>макс. 10</i>	<i>макс. 34</i>
1	МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	4,9	9,7	8,1	9,5	32,2
2	МБУК АР «РДК «Факел»	5,0	0,0	8,9	10,0	23,9

Таблица 3.4.2. Ранжирование ОК (школы искусств и музыкальные школы) по показателям доброжелательности, вежливости, профессиональной компетентности работников организаций культуры

№	Организация культуры	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	Всего, баллов
		<i>макс. 5</i>	<i>макс. 5</i>
1	МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	4,9	4,9
2	МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	5,0	5,0
3	МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	5,0	5,0
4	МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	5,0	5,0

Таким образом, рейтинг культурно-досуговых организаций по показателям, рассматриваемым в данном подразделе, возглавляет МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова, набравшая 32,2 баллов из 34,0 возможных. Высокий балл здесь обеспечивается присутствием в оценке критерия «Наличие информации о новых изданиях». В этой группе организаций культуры АР «РДК «Факел» набрал 23,9 баллов. (Табл. 3.4.1).

Среди школ искусств и музыкальных школ 5,0 баллов из 5,0 фиксируется у МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор», у МБУ ДО АР «ДМШ ст. Ольгинской», у МБУ ДО АР «ДШИ г. Аксая». МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет» набрала 4,9 баллов из 5,0. (Табл. 3.4.2).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Аксайского района Ростовской области)

Таблица 5. Результаты оценки ОК (культурно-досуговые организации)

Наименование организации культуры	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня удовлетворенност и качеством оказываемых услуг, баллы	Итоговая оценка
	<i>макс. 40</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 77</i>	<i>макс. 124</i>
МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова	16,5	7,0	82,7	106,2
МБУК АР «РДК «Факел»	19,5	7,0	54,6	81,1

Таблица 6. Результаты оценки ОК (школы искусств и музыкальные школы)

Наименование организации культуры	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня удовлетворенност и качеством оказываемых услуг, баллы	Итоговая оценка
	<i>макс. 40</i>	<i>макс. 7</i>	<i>макс. 34</i>	<i>макс. 81</i>
МБУ ДО АР «ДШИ п.Рассвет»	20,5	6,0	32,3	58,8
МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая»	17,5	7,0	33,7	58,2
МБУ ДО АР «ДМШ п.Реконструктор»	19,5	7,0	29,0	55,5
МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской»	14,5	6,0	28,0	48,5

По итоговому ранжированию организаций культуры в группе культурно-досуговых организаций больше всего баллов набрал МБУК АР МЦБ им. М.А. Шолохова - 102,2 баллов из 132 возможных. Несмотря на то,

что по показателям направления «Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации» у данной библиотеки наименьший балл, по удовлетворенности качеством оказываемых услуг она лидирует с большим отрывом. Далее следует МБУК АР «РДК «Факел», набравший 81,1 балл, отстающий в оценках уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг. (Табл. 5).

Среди группы школы искусств и музыкальных школ разброс баллов не велик. МБУ ДО АР «ДШИ п. Рассвет» и МБУ ДО АР «ДШИ г.Аксая», набрали 58,8 и 58,2 бала соответственно (из 81 максимальных баллов). Среднюю позицию занимает МБУ ДО АР «ДМШ п. Реконструктор» с 55,5 баллами. На последнем месте в этом списке располагается МБУ ДО АР «ДМШ ст.Ольгинской» с 48,5 баллами. Данная организация имеет самый низкий результат по уровню открытости и доступности информации на официальном сайте организации, имеет более низкий (относительно других организаций) балл по уровню удовлетворенности качеством оказываемых услуг. (Табл. 6).

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 – Перечень сведений об организации, которые должны быть представлены на официальном сайте ОК, а также на сайте www.bus.gov.ru

Таблица 1.А

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры

Таблица 1.Б

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 (требования)	Максимальное значение, балл
Общая информация об учреждении;	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1

**Приложение 2 – Значимость информационных объектов
для оценки уровня открытости и доступности информации
организации культуры**

Таблица 2А

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте
организации культуры

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. 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. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту	от 0 до 5 баллов	все организации культуры

Пункт приказа №2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
	с использованием меню навигации		
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	все организации культуры

Таблица 2Б

Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	3	Адрес электронной почты	1
		4	Структура организации культуры	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	6	Общая информация об учреждении;	1
		7	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1
		8	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1
		9	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1
		10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1
		11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1
		12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе.	13	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1
		14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5
		15	Ограничения по потребителям услуг.	0,5
		16	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1
		17	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5
		18	Стоимость оказываемых услуг.	0,5

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	19	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. 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. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5
		21	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5
		22	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5
		23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5
		24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5
		25	Бесплатность, доступность информации	0,5
		26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5
		27	Дата и время размещения информации	0,5
28	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1		

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
2.7	Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения	29	Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2
		30	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1
		31	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1
		32	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	33	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1
		34	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1
		35	Режим, график работы организации культуры	1
		35	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1
		36	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2
		37	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности	38	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1

Пункт приказа №2515	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл
	работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	39	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1
		40	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1
		41	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1
		42	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1
		43	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку, например: почтовый адрес, сведения об учредителе, перечень услуг.

Примечания:

1) Показатели составлены в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 г. № 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».

2) Оценка выполнения критериев Таблицы 2.1 выставляется по результатам мониторинга сайта организации культуры (максимальное количество баллов – 40). Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем

последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» –информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» –информационный объект не найден (число переходов превышает 10). Баллы выставляются с округлением в пропорции к полученному проценту полноты и актуальности (например, 82% = 8 баллов).

3) Оценка выполнения критериев Таблицы 2.2 выставляется по результатам мониторинга Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru (максимальное количество баллов – 7):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте;

«0» –информационный объект не найден.

Приложение 3 – Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг

Таблица 3А

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации
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	все организации культуры
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры
3	Время ожидания предоставления услуги		

Пункт приказа №288	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации

Примечание:

4. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры ($N_i^{\text{удовл}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг *i*-ой организацией культуры;

J - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг i -ой организацией культуры, сформированная p -ым получателем услуг по j -ому критерию;

Приложение 4

Таблица 4А

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Ростовской области

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
1	2	3	4	5=2+3+4
<i>Пример заполнения:</i>				
<i>театр</i>	<i>51,70</i>	<i>5</i>	<i>32</i>	<i>88,70</i>

* - определяется на основе Таблицы 3А

** - определяется на основе Таблицы 1А

*** - определяется на основе Таблицы 2А