

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**«ВИТАДИНИ»**

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

**ОТЧЕТ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ МКУ «КОМИТЕТ ПО КУЛЬТУРЕ И  
ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ» АДМИНИСТРАЦИИ МО КАБАНСКИЙ  
РАЙОН  
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ  
ЗА 2016 ГОД**

## Содержание

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Глава 1. Программа исследования.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2. Методика проведения социологического исследования.....</b>	<b>7</b>
<b>Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам.....</b>	<b>31</b>
<b>Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Кабанского района Республики Бурятия.....</b>	<b>51</b>
<b>Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации культуры .....</b>	<b>52</b>
<b>Заключение.....</b>	<b>57</b>

## **Введение**

Развитие и совершенствование механизма независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры потребовало от общества рассмотрение таких важных составляющих, как отношение работников учреждений культуры, прежде всего, к потребителям услуг, выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, взгляд на их профессионализм и умение качественно выполнять профессиональные обязанности. Немаловажная составляющая на сегодняшний день – это уровни и процессы информирования населения посредством различных видов и методов предоставления информации. На современном этапе развития общества, конечно же, наибольшее значение имеет такой канал информирования, как Интернет со всеми его глобальными возможностями. Именно поэтому очень важным является момент независимой оценки качества, связанный с анализом информации, предоставляемой учреждениями и организациями культуры для потребителей услуг.

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и услуг, оказываемых учреждениями культуры, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество услуг вообще, повышен уровень обслуживания. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается учреждение культуры. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры от той внутри оценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Целью исследования по НОК является изучение и оценка деятельности Муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия

Задачи:

- Подготовить и согласовать программу исследования, включая анкеты, опросники, протоколы экспертизы;
- Изучить нормативно-правовое сопровождение НОК с учетом региональных особенностей;
- Провести анализ имеющейся в открытом доступе информации о муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия
- Провести анализ полученных данных о муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия.

## **Глава 1. Программа исследования**

### **1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования**

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон 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»

2. Приказ Минкультуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3. Приказ Минкультуры России от 7 августа 2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

4. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».

5. Приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.09.2013 № 1667».

6. Приказ Минкультуры России от 6 августа 2013 г. № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации»

### **1.2. Методика проведения социологического исследования**

Целью проведения исследования выступали сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия.

Цель исследования достигнута, по результатам исследования решены следующие задачи:

- проведен анализ открытости и доступности информации о муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия;
- проведен анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- изучено и проанализировано отношение получателей услуг с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности работников муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия;
- проведен анализ удовлетворенности качеством оказания услуг;
- разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг в муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия.

Объект исследования: муниципальные библиотеки Кабанского района Республики Бурятия.

Предмет исследования: качество деятельности организаций культуры, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом 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», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население Кабанского района Республики Бурятия), статистические данные по культуре, Интернет-ресурсы организаций культуры, локальные нормативные документы учреждений культуры (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг, опрос потенциальных получателей услуг, анализ Интернет-ресурсов. Сбор данных по показателям НОК осуществлялся методом анкетирования, во-первых, производился сбор, обобщение и анализ полученной информации в результате обработки анкет (протоколов), заполненных экспертом организации-оператора по результатам анализа официальных

сайтов организаций культуры, а также другой информации, имеющейся в открытом доступе. Во-вторых, сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

В исследовании использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, проживающих в Кабанском районе Республики Бурятия, половозрастной и социальный составы респондентов.

**Таблица № 1.1**

**Перечень организаций культуры для проведения исследования**

<b>№п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
1	Кабанская центральная библиотека (с. Кабанск)
2	Кабанский краеведческий музей (с. Кабанск)
3	Выдринская сельская библиотека (с. Выдрино)
4	Танхойская сельская библиотека (с. Танхой)
5	Байкало-Кударинская сельская библиотека (с. Кудара)
6	Колесовская сельская библиотека (с. Колесово)
7	Красноярская сельская библиотека (с. Красный Яр)
8	Романовская сельская библиотека (с. Романово)
9	Ранжуровская сельская библиотека (с. Ранжурово)
10	Степно-Дворецкая сельская библиотека (с. Степной Дворец)
11	Истоминская сельская библиотека (с. Истомино)
12	Большереченская сельская библиотека (с. Большая Речка)
13	Библиотека ст. Посольская (с. Станция Посольская)
14	Твороговская сельская библиотека (С. Творогово)
15	Шигаевская сельская библиотека (С. Шигаево)
16	Шергинская сельская библиотека (с. Шергино)
17	Быковская сельская библиотека (С. Быково)
	Итого

Объем выборки:

**Численность населения Кабанского района**

	<b>Всего</b>	<b>Моложе 15 лет</b>	<b>Трудоспособного возраста</b>	<b>Старше трудоспособного возраста</b>
По Кабанскому району	57,4 тыс.чел	13,0 тыс.чел	29,8 тыс.чел.	14,6 тыс.чел.
	100%	22,6%	51,9%	25,4%
Распределение по полу		48,6% - муж. 51,4% - жен.	54,6% - муж. 45,4% - жен.	30,9% - муж. 69,1 – жен.

<b>Г. Бабушкин</b>	<b>Филиал</b>	<b>Населенный пункт</b>	<b>Численность населения</b>
	Выдринская сельская библиотека	(с. Выдрино)	4,3 т.ч.
	Танхойская сельская библиотека	(с. Танхой)	0,9 т.ч.
	Большереченская сельская библиотека	(с. Большая Речка)	0,4 т.ч.
	Библиотека ст. Посольская	(с.Станция Посольская)	0,8 т.ч.
	Посольская сельская библиотека	(с. Посольское)	0,8 т.ч.
	Бабушкинская городская библиотека	(г. Бабушкин)	0,4 т.ч.
<b>Всего</b>			<b>7,6 т.ч.</b>
			13,2%

<b>С.Кабанск</b>	<b>Филиал</b>	<b>Населенный пункт</b>	<b>Численность населения</b>
	Кабанская центральная библиотека	(с. Кабанск)	6,0 т.ч.
	Кабанский краеведческий музей	(с. Кабанск)	6,0 т.ч.

	Быковская сельская библиотека	(С. Быково)	0,2 т.ч.
	Нюкская сельская библиотека	(с. Береговая)	0,3 т.ч.
	Закалтусная сельская библиотека	(с. Закалтус)	0,5 т.ч.
	Еланская сельская библиотека	(с. Елань)	0,4 т.ч.
	Твороговская сельская библиотека	(С. Творогово)	0,7 т.ч.
	Шигаевская сельская библиотека	(С. Шигаево)	0,5 т.ч.
	Шергинская сельская библиотека	(с. Шергино)	0,6 т.ч.
<b>Всего</b>			<b>9,9 т.ч.</b>
			9,3%

<b>ПГТ Каменск</b>	<b>Филиал</b>	<b>Населенный пункт</b>	<b>Численность населения</b>
	Ранжуровская сельская библиотека	(с. Ранжурово)	0,5 т.ч.
	Степно-Дворецкая сельская библиотека	(с. Степной Дворец)	0,3 т.ч.
	Истоминская сельская библиотека	(с. Истомино)	0,3 т.ч.
	Каменская городская библиотека	(п. Каменск)	0,7 т.ч.
	Каменская детская библиотека	(п. Каменск)	0,7 т.ч.
<b>Всего</b>			<b>1,8т.ч.</b>
			0,3%
<b>ПГТ Селенгинск</b>	<b>Филиал</b>	<b>Населенный пункт</b>	<b>Численность населения</b>
	Байкало-Кударинская сельская библиотека	(с. Кудара)	2,1 т.ч.

	Колесовская сельская библиотека	(с. Колесово)	0,6 т.ч.
	Красноярская сельская библиотека	(с. Красный Яр)	0,4 т.ч.
	Романовская сельская библиотека	(с. Романово)	0,1 т.ч.
	Оймурская сельская библиотека	(с. Оймур)	1,3 т.ч.
	Сухинская сельская библиотека	(с.Сухая)	0,6 т.ч.
	Корсаковская сельская библиотека	(с. Корсаково)	0,6 т.ч.
	Тресковская сельская библиотека	(с.Тресково)	1,3 т.ч.
	Селенгинская городская библиотека	(п. Селенгинск)	13,7 т.ч.
	Селенгинская детская библиотека	(п. Селенгинск)	13,7 т.ч.
<b>Всего</b>			<b>20,7т.ч.</b>
			36,1%

**Количество анкет в соотношении с половозрастной структурой**

	Кол-во анкет, не менее	14-18 лет	19-55 лет	56 и старше
Г. Бабушкин	25	Муж. - 4 Жен. - 3	Муж. - 7 Жен.- 6	Муж. - 2 Жен. - 3
С. Кабанск	22	Муж. - 2 Жен.- 1	Муж. - 8 Жен. - 6	Муж. - 2 Жен. - 3
ПГТ. Каменск	18	Муж. - 2 Жен.-1	Муж. - 7 Жен. - 5	Муж. - 1 Жен. - 2
ПГТ. Селенгинск	62	Муж. - 7 Жен. - 5	Муж. - 23 Жен. - 18	Муж. - 4 Жен. - 5

Телефонный опрос жителей Кабанского района методом «Снежного кома» включал вопросы, соответствующие вопросам анкеты, и был проведен в течение 25-28 ноября 2016 г. Количество респондентов – 152 человека.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Контроль. В ходе анкетирования предусматривается проведение контроля над работой интервьюеров выездными контролерами в любое время согласно графику проведения опросов. Проверяется соблюдение процедуры опроса: способы формулировки вопросов интервьюером, вежливость интервьюера ит.д. Проверяется дата опроса. Учитываются замечания и комментарии респондента к работе интервьюера. Респондентам предлагается повторно ответить на несколько вопросов анкеты. Полученные данные сравниваются с результатами интервьюера.

Анализ результатов анкетирования проведен в 2 этапа:

- на первом этапе выполнен расчет показателей (промежуточных и итоговых) баллов, позволяющих ранжировать показатели по группам и подгруппам;
- на втором этапе произведен анализ полученных значений показателей, по результатам которых осуществляется определение позиции организации культуры, а также подготовлены предложения по устранению выявленных недостатков.

Методика расчета интегральных значений показателей по каждой обследуемой организации произведена в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515.

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2001, N 1, ст. 2; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 52, ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928) утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

**Таблица № 1.2**

**Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих такую деятельность в сфере культуры**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)</b>			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях),	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	учредительные документы			
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	наличие информации на официальном сайте 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	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	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			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры	изучение мнения получателей услуг
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	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
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	наличие информации на официальном сайте 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	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг

<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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	наличие информации на официальном сайте организации культуры
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей 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	от 0 до 6 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры

	деятельности; план по улучшению качества работы организации			
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры – муниципальные библиотеки Кабанского района Республики Бурятия -оценивались по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 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» с максимальным значением 5 баллов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 12 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучения мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.5. «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» с максимальным значением до 9 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 39 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3.3. «Простота/удобство электронного каталога» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.5. «Наличие информации о новых изданиях» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 21 балл.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры «Кабанский краеведческий музей» оценивался по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 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» с максимальным значением 5 баллов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Показатель 1.3. «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры» с максимальным значением 5 баллов и методом оценивания - изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского краеведческого музея максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 17 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 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» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» с максимальным значением до 8 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг;

показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского краеведческого музея максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 38 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского краеведческого музея максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского краеведческого музея максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 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» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.3. «Качество проведения экскурсий» с максимальным значением до 4 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.4. «Разнообразие экспозиций организации культуры» с максимальным значением до 2 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского

краеведческого музея максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 17 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Кабанского краеведческого музея максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры ( $M_i$ ), определяется по формуле:

$$M_i = M_i^{\text{откр}} + M_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$M_i^{\text{откр}}$  - уровень открытости и доступности информации для организации культуры;

$M_i^{\text{удовл}}$  - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$M_i^{\text{откр}} = M_i^{\text{откр\_сайт}} + M_i^{\text{откр\_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$M_i^{\text{откр\_сайт}}$  - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$M_i^{\text{откр\_ГМУ}}$  - уровень 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).

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ( $M_i^{\text{откр\_сайт}}$ ) определяется по формуле:

$$M_i^{\text{откр\_сайт}} = \sum_k F_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

$F_{ik}$  - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

$Z_{ik}$  - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры

Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

$$F_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществляется 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).

Уровень 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) отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- общая информация об учреждении;
- 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.

Уровень 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) ( $M_{i,j}^{откр\_ГМУ}$ ) определяется по формуле:

$$M_{i,j}^{откр\_ГМУ} = \sum_j F_{i,j} \times Z_{i,j}, \text{ где:}$$

$F_{i,j}$  - степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);  $Z_{i,j}$  - уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), определяется по формуле:

$$F_{i,j} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ( $M_{i,j}^{удовол}$ ), определяется по формуле:

$$M_{i,j}^{удовол} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{i,j}^{удовол}, \text{ где:}$$

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

j - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

$\bar{m}_j$  - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по анализируемому критерию.

## **Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам на основании анкетирования Муниципальные библиотеки Кабанского района Республики Бурятия**

### **2.1. Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)**

2% потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 24 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 74% потребителей услуг оценили отлично. В целом уровень комфортности положительно оценивают все сто процентов опрошенных.

### **2.5. Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)**

43% полностью удовлетворены как самими платными услугами, оказываемыми в библиотеке, так и их приемлемой стоимостью. 15 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ «Хорошо») стоимость дополнительных услуг, оказываемых библиотекой платно); 4% опрошенных считают, что стоимость услуг удовлетворительная, но все же приемлемая; 2% опрошенных отрицательно оценил данную позицию; 28% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

### **2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры**

91% опрошенных считают, что учреждение культуры находится относительно удобно и доступно как в транспортном, так и в пешем отношении; 7% респондентов в целом, хотя и не оценили позицию «на отлично», но в достаточной степени считают, что организация доступна; 1% респондентов удовлетворительно оценивают транспортную и пешую доступность; 1% считают, что такой показатель, как транспортная и пешая доступность, для них неудовлетворителен.

### **2.8. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)**

58 % потребителей услуг оценили удобство пользования электронными сервисами «Отлично», полностью удовлетворены; 12% указали, что их устраивает; 7% потребителей услуг удовлетворительно оценили данную позицию; 8% - неудовлетворительно; 15% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

### **3.1. Удобство графика работы организации культуры**

2 % из всех опрашиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно; 19% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 79 %.

### **3.3. Простота/удобство электронного каталога**

Позиция не оценивалась.

### **4.1. Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры**

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 93% ; 4% оценили «в целом хорошо» , 1% респондентов оценивает как удовлетворительно.

### **5.1. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом**

25% потребителей услуг оценивают уровень удовлетворенности в целом «хорошо»; 74% - «полностью удовлетворены» качеством оказания услуг в организации культуры в целом; отрицательных оценок по данной позиции нет.

#### **5.5.Наличие информации о новых изданиях**

Данную позицию оценили следующим образом: 57% - «отлично»; 34% - «хорошо»; 6% - «удовлетворительно»; 3% - «неудовлетворительно»

### **Кабанский краеведческий музей**

#### **1.3.Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры.**

3% потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 21 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 76% потребителей услуг оценили отлично. В целом уровень комфортности положительно оценивают все сто процентов опрошенных.

#### **2.1.Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)**

2% потребителей оценили уровень комфортности как удовлетворительный. 21 % потребителей услуг оценили в целом хорошо, 77% потребителей услуг оценили отлично. В целом уровень комфортности положительно оценивают все сто процентов опрошенных.

#### **2.4.Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)**

28% полностью удовлетворены как самими дополнительными услугами, оказываемыми в музее, так и их приемлемой стоимостью. 64 % опрошенных указали, что их в целом устраивает (ответ Хорошо); 5% опрошенных считают, что удовлетворительно, но все же приемлемо; 1% опрошенных отрицательно оценил данную позицию; 2% респондентов воздержались от ответа на данный вопрос.

#### **2.6.Транспортная и пешая доступность организации культуры**

65% опрошенных считают, что учреждение культуры находится относительно удобно и доступно как в транспортном, так и в пешем отношении; 33% респондентов в целом, хотя и не оценили позицию «на отлично», но в достаточной степени считают, что организация доступна; 1% респондентов удовлетворительно оценивают транспортную и пешую доступность; 1% считают, что такой показатель, как транспортная и пешая доступность, для них неудовлетворителен.

#### **3.1.Удобство графика работы организации культуры**

1 % из всех опрашиваемых оценил удобство графика работы организации культуры как удовлетворительно; 13% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 85 %.

#### **3.2.Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов**

5 % из всех опрашиваемых оценил удобство процедуры покупки билета как удовлетворительно; 26% всех опрашиваемых оценили хорошо, в целом устраивает, за исключением незначительных недостатков; абсолютное большинство оценили данную позицию «Отлично» - 69 %.

#### **4.1.Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры**

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры «отлично» оценивает абсолютное большинство – 85% ; 14% оценили «в целом хорошо» , 1% респондентов оценивает как удовлетворительно.

#### **5.1.Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом**

20% потребителей услуг оценивают уровень удовлетворенности в целом «хорошо»; 75% - «полностью удовлетворены» качеством оказания услуг в организации культуры в целом; 5% респондентов воздержались от ответов, отрицательных оценок по данной позиции нет.



**Оценка уровня  
открытости и доступности информации на официальном сайте муниципальных  
библиотек Кабанского района**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Кабанская межпоселенческая центральная библиотека
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
10.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1

13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0.5
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0.5
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0.5
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	1
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0.5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0.5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0.5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
27.	Дата и время размещения информации	1	1
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	1
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	2
30.	Он-лайн регистрация/возможность	1	0

	бронирования билетов/электронных документов		
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1

43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
	<b>ИТОГО</b>	<b>Макс значение 40 балла</b>	<b>32</b>

**Оценка уровня  
открытости и доступности информации на официальном сайте муниципального  
музея Кабанского района**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Кабанский краеведческий музей
<u>1.</u>	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
<u>2.</u>	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
<u>10.</u>	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1

12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0.5
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0.5
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0.5
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	1
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0.5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0.5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0.5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
27.	Дата и время размещения информации	1	1
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	1
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	2

30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
43.	Результаты независимой оценки	1	1

	качества оказания услуг организации культуры		
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
	<b>ИТОГО</b>	<b>Макс значение 40 балла</b>	<b>32</b>

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**МАУ «Кабанская межпоселенческая центральная библиотека»**

Дата и время оценки: 10.11.2016 г. – 28.11.2016 г.

<b>N п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения (значение показателя)</b>	<b>Баллы</b>	<b>Итоговое значение</b>
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)</b>			
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	5	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	
				12
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,75	
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	от 0 до 5 баллов	2,5	

	учреждения			
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	от 0 до 5 баллов	4,5	
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7,8	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,64	
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	2	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0	
				26,19
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,42	
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	0	

				6,42
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее 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	6,0	
				12,93
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5	
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	6,0	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	8,9	
				19,9
<b>ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)</b>				<b>77,44</b>

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**Кабанский краеведческий музей**

<b>№ п/п</b>	<b>Показатель</b>	<b>Единица измерения (значение показателя)</b>	<b>Баллы</b>	<b>Итоговое значение</b>
--------------	-------------------	--	--------------	--------------------------

<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)</b>			
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	5	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	7	
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,8	
				16,8
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)</b>			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,8	
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	2,5	
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,	от 0 до 5 баллов	4,5	

	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			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	6,28	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,65	
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	2	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0	
				24,73
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)</b>			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	6,93	
				13,86
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 17)</b>			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы;	от 0 до 7 баллов	6,0	

	контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации			
				12,93
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)</b>			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,9	
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	6,0	
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,6	
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	1,92	
				16,42
<b>ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)</b>				<b>84,74</b>

**Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Кабанского района Республики Бурятия**

<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a></b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы</b>	<b>Итоговая оценка</b>
1	2	3	4	5=2+3+4
Кабанская межпоселенческая центральная библиотека	44,44	7	32,0	83,44
Кабанский краеведческий музей	44,81	7	32,0	83,81

#### **Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации культуры**

1. Обеспечить техническую возможность на сайте организации культуры для:
  - Раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта;
  - Он-лайн регистрации/возможности бронирования билетов/электронных документов;
  - Создания электронной очереди/электронной записи в учреждение;
  - Создания онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).
3. Предусмотреть работу по направлениям ограничения по ассортименту и потребителям услуг.
4. Обеспечить техническую возможность на сайте для проведения виртуальных экскурсий по организации культуры.
5. Продумать мероприятия с целью выполнения пожеланий респондентов.

#### **Предложения и пожелания из анкет**

**(вопросы № 6 и № 11)**

Анкета 16-за информацией

11-больше новых книг

Анкета 2 6-беру книги

11-развивать в современном направлении, разгружать библиотекарей

Анкета 3 6-люблю читать

11-новые книги

Анкета 4 6-предпочитаю книги

11-замена стеллажей, столов, стульев

Анкета 5 6-люблю книги

11-финансировать, не экономить на библиотеках

Анкета 6 6-выписываю газету, совместно проводим мероприятия, получить информацию, помочь в работе совете

Анкета 7 6-люблю читать, за информацией по интересующим меня вопросам

11- пополнить современным оборудованием, техническими средствами новыми и современными, чаще поощрять материально денежными премиями работников библиотеки

Анкета 8 6-для общения с библиотекарем

11-добавить заработную плату библиотекарям

Анкета 9 6-люблю читать

- 11-пополнить библиотечный фонд
- Анкета 10 6-читаю книги, выписываю газету
- 11-хочу новые книги
- Анкета 11 6-люблю читать
- 11-0
- Анкета 12 6-взять новую литературу
- 11-расширить услуги интернета, увеличить кол-во новой литературы
- Анкета 13 6-по роду деятельности: получить консультацию, привожу учащихся по мероприятиям и т.д
- Анкета 14 6-совместно с музеем учувствуем в мероприятиях библиотеки, знакомство с книжными новинками, взять литературу
- 11-не жалеть денег на культуру
- Анкета 15 6-беру книги для чтения
- 11-увеличить помещение, сделать гардероб
- Анкета 16 6-по работе
- 11-расширить помещение библиотеки, добавить новую мебель, добавить новых работников
- Анкета 17 6-люблю читать, узнавать новое
- 11-увеличить площадь помещения, новую мебель, новые книги
- Анкета 18 6-брать книги на дом
- 11-0
- Анкета 19 6-беру книги для школы
- 11-0
- Анкета 20 6-для поиска информации для мероприятий, конкурсов, совещаний. Для проведения экскурсий направленные на приобщение детей к чтению.
- 11-обновление и пополнение библиотечного фонда, увеличение площади библиотеки
- Анкета 21 6-я очень люблю читать книги
- 11-0
- Анкета 22 6-беру книги, журналы
- 11-побольше новой литературы
- Анкета 23 6-для получения дополнительной информации
- 11-пополнить фонд новой литературой

- Анкета 24 б-хорошая,дружеская атмосфера. Много интересных книг  
11-предоставить в библиотеку еще несколько ПК
- Анкета 25 б- библиотек это моя жизнь  
11-обновить интерьер библиотеки, обновить фонд
- Анкета 26 б-поменять прочитанные книги на другие  
11-помещение большей площади
- Анкета 27 б-нравится читать  
11-увеличить библиотечный фонд
- Анкета 28 б-люблю читать  
11-поменять мебель, премии сотрудникам
- Анкета 29 б-люблю читать  
11-не хватает 3-го работника
- Анкета 30 б-почитать новые книги  
11-0
- Анкета 31 б-читаю  
11-0
- Анкета 32 б-читаю  
11-0
- Анкета 33 б- для получения информационных услуг  
11-улучшить материально-техническое обеспечение, пополнить новинками книжный фонд
- Анкета 34 б-по программе школы  
11-купить новые книги
- Анкета 35 б-интересуюсь периодической печатью  
11-увеличить помещение, полностью заменить мебель, пополнить книжный фонд
- Анкета 36 б-люблю читать  
11-больше книг
- Анкета 37 б-чтобы взять книги, журналы для чтения  
11-увеличение библиотечного фонда и помещения
- Анкета 38 б-пользуюсь услугами предоставленными в библиотеке, беру книги и пользуюсь электронной почтой

11-приобрести технику для пользования, расширить зал

Анкета 39 6-для получения информации

11-новая мебель

Анкета 40 6-ознакомиться с новинками

11-хорошее, большое помещение.

Новые удобные стеллажи, новые книги

Анкета 41 6-получить информацию

11-приобрести новую мебель и книги

Анкета 42 6-беру книги

11-меня все устраивает

Анкета 43 6-для получения книг, газет, журналов

11-повысить з/п сотрудникам

Анкета 44 6-получить информацию

11-новая мебель

Анкета 45 6-читаю книги, журналы

11-библиотека должна быть больше, нужно больше новой литературы .

### **Заключение**

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг МАУ «Кабанская межпоселенческая центральная библиотека» и подведомственное ей учреждение «Кабанский краеведческий музей». В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг библиотеки. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа МАУ «Кабанская межпоселенческая центральная библиотека и подведомственное ей учреждение «Кабанский краеведческий музей».