

Выводы и рекомендации
по итогам Независимой оценки качества услуг организации культуры
Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-музейный центр» Костомукшского городского округа

Независимая оценка качества услуг данной организации проведена в мае-июне 2017 года некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение».

Выполнены следующие виды работ:

- а) анализ информации, размещенной на сайте организации;
- б) опрос потребителей услуг организации;
- в) опрос представителей организации или органа власти.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

- 1) Открытость и доступность информации об организации;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) Время ожидания предоставления услуги;
- 4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- 5) Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг.

В опросе потребителей услуг приняло участие 263 человека.

Всего данная организация получила 131 балла.

По блокам показателей получены следующие результаты:

Блоки показателей	Полученные баллы
Открытость и доступность информации об организации	19 из 30
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	39 из 50
Время ожидания предоставления услуги	15 из 20
Доброжелательность и компетентность работников организации	20 из 20
Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг	38 из 40

Подробнее результаты представлены в *Приложении*.

Для дальнейшего улучшения оценок независимой оценки качества услуг среди показателей надо обратить особое внимание на следующие:

- доступность услуг для инвалидов.

Руководитель группы экспертов,
председатель Правления Фонда «Новое измерение»

А.С. Сухоруков



Таблица показателей
Независимой оценки качества услуг организации культуры

Организация *Муниципальное бюджетное учреждение «Культурно-музейный центр»*

Организация, проводящая НОК — *Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»*

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник данных для оценки	Максимальная оценка	Полученная оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			30	19
1,1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры 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»	баллы		10	8
1,1,1	Полное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,2	Сокращенное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,3	Почтовый адрес организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	балл	сайт организации	1	1
1,1,5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	балл	сайт организации	1	1
1,1,6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о	балл	сайт организации	1	0

	филиалах и представительствах)				
1,1,7	Режим, график работы организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,8	Контактные телефоны	балл	сайт организации	1	1
1,1,9	Адрес электронной почты	балл	сайт организации	1	1
1,1,10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	балл	сайт организации	1	1
1,2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры 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»	баллы		10	2
1,2,1	Сведения о видах предоставляемых услуг	балл	сайт организации	1	1
1,2,2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	балл	сайт организации	1	0
1,2,3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	балл	сайт организации	1	0
1,2,4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	балл	сайт организации	1	0
1,2,5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	балл	сайт организации	1	0
1,2,6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	балл	сайт организации	1	0
1,2,7	Информация о планируемых мероприятиях	балл	сайт организации	1	1

1,2,8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	балл	сайт организации	1	0
1,2,9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	балл	сайт организации	1	0
1,2,10	План по улучшению качества работы организации	балл	сайт организации	1	0
1,3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	баллы	опрос посетителей	10	92.5% 9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			50	39
2,1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	93.5% 9
2,2	Дополнительные услуги и доступность их получения	баллы	опрос посетителей	10	92.5% 9
2,3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	баллы	опрос посетителей	10	94.5% 9
2,4	Удобство графика работы организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	82.5% 8
2,5	Доступность услуг для инвалидов*	баллы		10	4
2,5,1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	1
2,5,2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0
2,5,3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения	баллы	наблюдение или опрос представителей	2	1

	по территории организации		лей организации		
2,5,4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	2
2,5,5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0
3	Время ожидания предоставления услуги			20	15
3,1	Соблюдение режима работы организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	64% 6
3,2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	94.5% 9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			20	20
4,1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	97.5% 10
4,2	Компетентность персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	97.5% 10
5	Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг			40	38
5,1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	баллы	опрос посетителей	10	98% 10
5,2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	95% 10
5,3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации	баллы	опрос посетителей	10	93% 9

	культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»				
5,4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	93% 9
	ИТОГО			160	131

НОК проведена в мае - июне 2017 года.

Сухоруков А.С., руководитель проектов
Независимой оценки качества организаций культуры

