ОТЧЕТ

О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ КУЛЬТУРЫ ЗАДОНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

2016 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Задонского района Липецкой области проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 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», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 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», приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08. 2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», постановлением администрации Задонского муниципального района Липецкой области от 29.07.2016г. «О создании условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Задонского муниципального района».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры 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 предусматривала 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.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет»,

которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Задонского района Липецкой области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- сформировать рейтинг среди районных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры Задонского района Липецкой области, финансируемые из муниципального бюджета.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился 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 июле 2016 года на заседании общественного Совета были определены учреждения культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Задонского района Липецкой области, составлен график проведения анкетирования и опроса, а также объекты исследования.

ПЛАН – ГРАФИК

проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры Задонского района Липецкой области

№ п/п	Организация: наименование	Руководитель организации	ИНН	КПП	место нахождения	Код по ОКВЭД: основной	Код по ОКВЭД: дополнительные	Код по ОКОПФ	Код но ОКАТО	Сроки проведения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Болховской центр культуры и досуга» сельского поселения Болховской сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Лукьянова Лариса Николаевна	4816007512	480801001	399241 Липецкая обл Задонский р-н Болховское с Новая ул № дома. 35	92,51	92.31.21;92.34.2;92.72	81	42224804000	август
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутырский центр культуры и досуга» администрации сельского поселения Бутырский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Окорокова Валентина Михайловна	4816007520	480801001	399237 Липецкая область, Задонский район,село Бутырки, улица Центральная дом 2	92,51	92.31.21;92.34.2;92.72	81	42224808001	август
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глилушинский центр культуры и досуга» сельского поселения Гнилушинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Рослякова Мария Николаевна	4816007424	480801001	399214 Липецкая обл Задонский р-н Гнилуша с Ленина ул 69	92,51	92.13, 92.61, 92.62,70.20	72	42224820001	август

4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калабинский центр культуры и досуга» сельского поселения Калабинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Чурсина Татьяна Николаевна	4816007544	480801001	399226 Липецкая обл Задонский р-н Калабино с Клубная ул 13	92,13	92.31.21 92.34.2 92.51 92.72	20903	42224828001	август
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашарский центр культуры и досуга» сельского поселения Кашарский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Кочегарова Нина Сергеевна	4816007505	480801001	399210 область Липецкая район Задонский село Кашары улица Донская дом 24	92,51	92,13;92.72;92.31.21;92.34.2	20903	42224840001	август
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ольшанский центр культуры и досуга» сельского поселения Ольшанский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Кобзева Наталья Александровна	4816007470	480801001	399222 Липецкая обл Задонкий р-н с Ольшанец Заводская ул № дома 20	92,51	92.31.21 92,13 92,72 92.34.2	20903	42224848001	август
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Паниковский центр культуры и досуга» сельского поселения Каменский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Дмитриева Наталья Алексеевна	4816007569	480801001	399205 Липецкая область Задонский район Паниковец с Запрудная ул №дома 2	92,51	92.13;	72	42624432	август
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогожинский центр культуры и досуга» сельского поселения Рогожинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Окуница Татьяна Алексеевна	4816007583	480801001	399212 Липецкая обл Задонский р-н Рогожино с Школьная ул 32	92.51.	92.31.21;92.32.2;92.72	81	42224850001	август

9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хмеленецкий центр культуры и досуга» сельского поселения Хмеленецкий сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Зайцев Анатолий Анатольевич	4816007495	480801001	399242 Липецкая область Задонский район с. Хмеленец ул.Степанищева , 68	92.51	92.72 92.34.2 92.31.21 92.13	72	42224860001	август
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уткинский центр культуры и досуга» сельского поселения Верхнеказаченский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	Перегудова Екатерина Митрофановна	4816000748 8	480801001	399213 область Липецкая район Задонский село Уткино улица Центральная 107А	92.51	92.13;92.72;92.34.2;92.31 .21	81	42224812005	август
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры многопрофильный Центр культуры "Элегия" Задонского муниципального района Липецкой области	Болдырева Ирина Сергеевна	4816008805	480801001	399201 область Липецкая район Задонский город Задонск улица К.Маркса дом 62	92,51	92.12;92.52;92.34.2;92.31 .21;92.13	20903	42224501000	август

I. Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводится путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры,
- путем использования терминала, установленного в учреждении культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организациях отсутствовали.

Проведение письменного анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципальными учреждениями культуры Задонского района Липецкой области

Выбор анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были использованы анкеты.

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

- Принципы проведения опроса:
  - анонимность
- Возрастной ценз:
- до 18 лет
- 18-35 лет
- 36-54 лет
- 55 лет и старше
- Гендерный признак:
  - мужчина
  - женщина
- Место жительства:
  - г. Задонск
- населенные пункты Задонского района Липецкой области
- иной населенный пункт

Обработка и анализ полученных результатов

Количество анкет от каждой организации определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц.

Малые организации культуры (количество получателей услуг в месяц не более 2000) – количество анкет от 100 до 200.

Средние организации культуры (количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000) – количество анкет от 400 до 500.

Крупные организации культуры (количество получателей услуг в месяц более 7000) – количество анкет от 1000 до 2000.

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

№	Наименование организации	Количество анкет
	Малые организации культуры	
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Болховской центр культуры и досуга» сельского поселения Болховской сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	150
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутырский центр культуры и досуга» администрации сельского поселения Бутырский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	100
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глилушинский центр культуры и досуга» сельского поселения Гнилушинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	200
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калабинский центр культуры и досуга» сельского поселения Калабинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	100
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашарский центр культуры и досуга» сельского поселения Кашарский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	100
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ольшанский центр культуры и досуга» сельского поселения Ольшанский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	150
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Паниковский центр культуры и досуга» сельского поселения Каменский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	150
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогожинский центр культуры и досуга» сельского поселения Рогожинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	100
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уткинский центр культуры и досуга» сельского поселения Верхнеказаченский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	200
	Средние организации культуры	
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хмеленецкий центр культуры и досуга» сельского поселения Хмеленецкий сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	400
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры многопрофильный Центр культуры "Элегия" Задонского муниципального района Липецкой области	450

Письменное анкетирование проводилось в организациях с 3 августа по 10 августа 2016 года.

Всего в опросе приняли участие 2200 человек.

В опросе приняло участие 674 мужчины, что составляет 31 % от числа опрошенных и 1297 женщин или 69% от общей выборки.

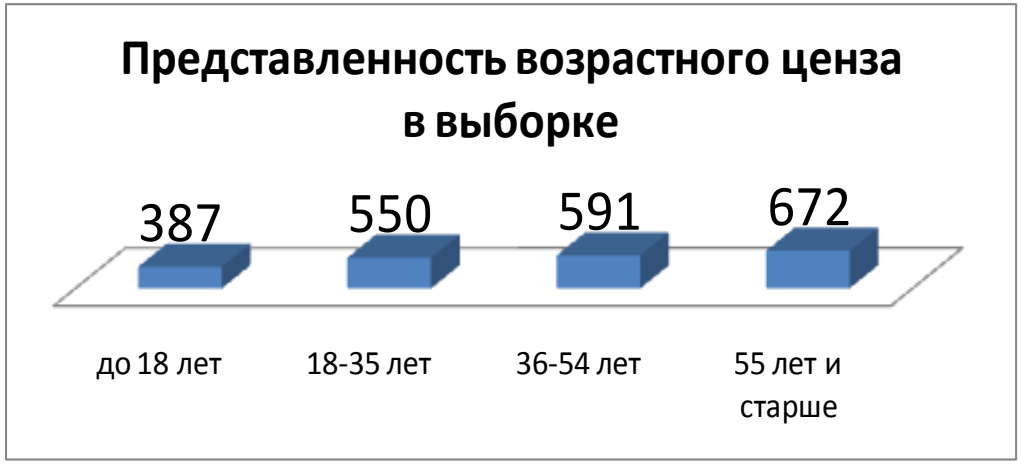
Возрастной ценз:

- до 18 лет 387 человек, что составляет 17%

- 18-35 лет – 550 человек, что составляет 25%

- 36-54 лет – 591 человек, что составляет 27%

- 55 лет и старше – 672 человека, что составляет 31%



Балловая оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

Методика расчета показателей

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

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

где: p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет

Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры

(отдельно по 5 позициям из 10 критериев) 2 группа

(Все учреждения культуры Липецкой области были поделены на две группы на основании количества критериев для оценки качества оказания услуг).

№ п/п		МБУК «Болховской ЦКД»	МБУК «Бутырский ЦКД»	МБУК «Гнилушинский ЦКД»	МБУК «Калабинский ЦКД»	МБУК «Кашарский ЦКД»	МБУК «Ольшанский ЦКД»	МБУК «Паниковский ЦКД»	МБУК «Рогожинский ЦКД»	МБУК «Уткинский ЦКД»	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	МБУК МЦК «Элегия»
	В опросе участвовало (человек)	70	50	100	20	50	50	100	70	150	350	400
	Максимальное кол-во баллов	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**	**65**
1.	**Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждении услугах (макс. 12 баллов)**	**5,35**	**6,18**	**9,9**	**10,8**	**6,7**	**6,77**	**11,3**	**6,8**	**7**	**10,9**	**9,9**

1.1	*Информирование о новых мероприятиях* **(макс. 7 баллов)**	5,35	6,18	6,5	7,1	5,4	6,77	6,7	6,8	7	6,5	5,7
1.2	*Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой на нем информации* **(макс. 5 баллов)**	0	0	3,4	3,7	1,3	0	4,6	0	0	4,4	4,2
2.	**Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (макс. 15 баллов)**	**8,57**	**9,16**	**14,3**	**11,8**	**8,7**	**9,49**	**12,5**	**9,57**	**13**	**13,6**	**12,8**
2.1	*Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)* **(макс. 5 баллов)**	4,22	4,32	4,8	4,5	4,2	4,76	4,8	4,6	5	5	4,7
2.2	*Транспортная и пешая доступность учреждения культуры* **(макс. 5 баллов)**	4,35	4,84	4,7	4,6	4,5	4,73	4,7	4,97	5	4,7	4,4
2.3	*Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)* **(макс. 5 баллов)**	0	0	4,8	2,7	0	0	3	0	3	3,9	3,7
3.	**Время ожидания предоставления услуги (макс. 7 баллов)**	**6,45**	**6,36**	**6,5**	**5,9**	**6,5**	**6,79**	**6,7**	**6,5**	**7**	**6,7**	**6,2**
3.1	*Удобство графика работы учреждения культуры* **(макс. 7 баллов)**	6,45	6,36	6,5	5,9	6,5	6,79	6,7	6,5	7	6,7	6,2
4.	**Доброжелательность, вежливость, компетентность**	**6,95**	**6,6**	**6,7**	**6**	**6,6**	**6,95**	**6,9**	**6,9**	**7**	**7**	**6,5**

	работников организации культуры (макс. 7 баллов)											
4.1	*Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры* **(макс. 7 баллов)**	6,95	6,6	6,7	6	6,6	6,95	6,9	6,9	7	7	6,5
5.	**Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 24 балла)**	**19,96**	**20,1**	**22,7**	**21,7**	**20,3**	**23,34**	**23**	**23,7**	**22**	**21,5**	**20,6**
5.1	*Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом* **(макс. 5 баллов)**	4,37	4,48	4,9	4,6	4,6	4,91	4,9	6,2	6	4,8	4,6
5.2	*Разнообразие творческих групп, кружков по интересам* **(макс. 9 баллов)**	7,01	7,1	8,2	7,6	7	8,58	8,3	7,8	8	7,3	7,3
5.3	*Качество проведения культурно-массовых мероприятий* **(макс. 10 баллов)**	8,58	8,52	9,6	9,5	8,7	9,85	9,8	9,7	8	9,4	8,7
Итоговое значение (баллы)		**47,28**	**48,4**	**60,1**	**56,2**	**48,8**	**53,34**	**60,4**	**53,47**	**56**	**59,7**	**56**

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность»

Анкетирование показало, что многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях, но чаще из объявлений. Респонденты отмечают, что хотели бы использовать электронные ресурсы для получения информации. Самые высокие показатели у МБУК «Калабинский ЦКД», МБУК «Паниковский ЦКД», МБУК «Хмелинецкий ЦКД». Их респонденты пользуются страницами в социальных сетях или сайтом учреждения и вовремя получают информацию о предоставляемых услугах. В то время как респондентам МБУК Болховской ЦКД, Бутырский ЦКД, Рогожинский ЦКД, Уткинский ЦКД эта услуга недоступна.

«Комфортность»

Анкетируемые отмечают комфортность условий, эстетическую привлекательность помещений. Наиболее комфортно чувствуют себя опрошенные в МБУК Хмелинецкий ЦКД, Паниковский ЦКД, МБУК МЦК "Элегия".

«Время ожидания предоставления услуги»

Оценивается положительно. Установленный режим работы учреждения удобен, учитывает особенности летнего и зимнего периодов жизнедеятельности населения. Все учреждения находятся недалеко от автобусных остановок, к ним можно легко добраться на автотранспорте.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

Данный показатель во всех учреждениях почти максимальный.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг»

Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Отмечают большое разнообразие творческих групп, кружков по интересам.

II. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

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)	max кол-во баллов	Наименование организации										
		МБУК «Болховской ЦКД»	МБУК «Бутырский ЦКД»	МБУК «Гнилшинский ЦКД»	МБУК «Калабинский ЦКД»	МБУК «Кашарский ЦКД»	МБУК «Ольшанский ЦКД»	МБУК «Паниковский ЦКД»	МБУК «Рогожинский ЦКД»	МБУК «Уткинский ЦКД»	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	МБУК МЦК «Элегия»
		факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
Общая информация об учреждении	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Информация о госзадании на текущий год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о госзадании за отчетный год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о плане ФХД на текущий год.	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ИТОГО	**7**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**	**1**

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru проводилась с 1 августа по 5августа 2016 года

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{откр_ГМУ}$) определялся по формуле:

$$N_i^{откр_ГМУ} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, \text{информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru} \\ 1, \quad \text{информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru:

«***Общая информация»*** на сайте ***www.bus.gov.ru*** присутствует у всех исследуемых учреждений.

«Информация о государственном задании на текущий год», «Информация о государственном задании за отчетный 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» не представлена у всех организаций.

III.Наличие информации на официальном сайте отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации Задонского муниципального района

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась с 1 августа по 5 августа 2016 года

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

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

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

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

P ={ 0 - информационный объект не найден
0,5 – объект найден на сайте средствами поисковой системы
1- информационный объект найден на сайте

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось 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).

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте *отдела культуры Задонского района*

	Наименование информационного объекта (требования)	max кол-во баллов	Наименование организации										
			МБУК «Болховской ЦКД»	МБУК «Бутырский ЦКД»	МБУК «Гнилушинский ЦКД»	МБУК «Калабинский ЦКД»	МБУК «Кашарский ЦКД»	МБУК «Ольшанский ЦКД»	МБУК «Паниковский ЦКД»	МБУК «Рогожинский ЦКД»	МБУК «Уткинский ЦКД»	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	МБУК МЦК «Элегия»
			факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
1	Полное и сокращенное наименование учреждения	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда	**1**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
3	Электронная почта	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	Структура организации	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	Сведения об учредителе, учредительные документы	**1**	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1
6	Общая информация об учреждении	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	Информация о госзадании на текущий год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Информация о госзадании за отчетный год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Информация о плане ФХД на текущий год	**1**	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	финансовый год												
11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Перечень оказываемых услуг	**1**	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0
14	Ограничения по ассортименту услуг	**0,5**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Ограничения по потребителям услуг	**0,5**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Дополнительные услуги	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Платные услуги	**0,5**	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0,5
18	Стоимость услуг	**0,5**	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0,5	0	0	0,5
19	Предоставление преимущественного права пользования услугами	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	**0,5**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Время доступности информация с учетом перерывов в работе сайта	**0,5**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

22	Наличие независимой системы учета посещений сайта	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
25	Бесплатность и доступность информации	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
27	Дата и время размещения информации.	**0,5**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества услуг" (не более 2-х переходов по сайту)	**1**	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
29	Электронный билет (эл.каталог)	**2**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Он-лайн регистрации (возможность бронирования билетов) электронных документов,	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Электронная очередь (эл. запись в учреждение)	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Виртуальные экскурсии по	**1**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	организации,												
33	Информация о руководителе, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя	**1**	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
34	Состав работников, Ф.И.О., должности руководящего состава	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	Режим, график работы учреждения	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	Телефон справочной службы, тел.руководителя (приемная)	**1**	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	Предложения по улучшению качества оказания услуг	**2**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ИТОГО баллов	**33**	**14**	**13**	**10**	**10**	**10**	**14**	**13**	**15**	**10**	**13**	**13**

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации
на официальном сайте отдела культуры, спорта и молодёжной политики Задонского района:

«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, общая информация об учреждении» присутствуют у всех исследуемых учреждений.

"Адрес электронной почты" представлен только у МБУК МЦК "Элегия".

"Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» не представлены у МБУК «Гнилушинскй ЦКД», МБУК «Калабинский ЦКД», МБУК «Кашарский ЦКД, МБУК "Уткинский ЦКД", МБУК "Хмелинецкий ЦКД"**.**

«Информация о государственном задании на текущий год, информация о государственном задании за отчетный 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, схема проезда» не представлена ни в одной исследуемых организаций.

«Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год» не представлена у МБУК «Гнилушинскй ЦКД», МБУК «Калабинский ЦКД», МБУК «Кашарский ЦКД, МБУК "Уткинский ЦКД", МБУК "Хмелинецкий ЦКД", МБУК МЦК "Элегия".

«Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот». Данные требования наиболее полно представлены у ОБУК «Липецкий областной художественный музей». Исключение составляют ограничения по ассортименту и потребителям услуг. Данная информация представлена только у ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества». В остальных организациях эта информация отсутствует.

«Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта, ***бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов***, н***аличие независимой системы учета посещений сайта»»*** прослеживается у всех исследуемых организаций.

«Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту, д***ата и время размещения информации»»*** присутствует.

Раздел «Независимая оценка качества услуг» не представлен у исследуемых учреждений культуры, кроме МБУК "Рогожинский ЦКД".

«Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь». Данный вид услуги не реализуется ни в одном из исследуемых учреждений культуры.

«Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, еѐ структурных подразделений и филиалов (при их наличии); присутствуют на всех сайтах исследуемых учреждений культуры.

IV. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Задонского района

Методика расчета показателей

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www. bus. gov. ru
- Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации Задонского муниципального района

2 группа

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	Максимальная оценка
1.	2.	3.	4.	5.	
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Болховской центр культуры и досуга» сельского поселения Болховской сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	47,28	1	14	62,28	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутырский центр культуры и досуга» администрации сельского поселения Бутырский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	48, 4	1	13	62,4	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глилушинский центр культуры и досуга» сельского поселения Гнилушинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	60,1	1	10	71,1	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калабинский центр культуры и досуга» сельского поселения Калабинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	56,2	1	10	67,2	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашарский центр культуры и досуга» сельского поселения Кашарский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	48,8	1	10	59,8	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ольшанский центр культуры и досуга» сельского поселения Ольшанский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	53,34	1	14	68,34	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Паниковский центр культуры и досуга» сельского	60,4	1	13	74,4	**105**

поселения Каменский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области					
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогожинский центр культуры и досуга» сельского поселения Рогожинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	53,34	1	15	69,34	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хмеленецкий центр культуры и досуга» сельского поселения Хмеленецкий сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	56	1	13	70	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уткинский центр культуры и досуга» сельского поселения Верхнеказаченский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	59,4	1	10	70,4	**105**
Муниципальное бюджетное учреждение культуры многопрофильный Центр культуры "Элегия" Задонского муниципального района Липецкой области	56	1	13	70	**105**

V. Рейтинги учреждений культуры

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Рейтинг учреждений культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации
(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

№	**Наименование организации**	Рейтинг (макс. 12)
1.	МБУК «Паниковский ЦКД»	11,3
2.	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	10,9
3.	МБУК «Калабинский ЦКД»	10,8
4.	МБУК МЦК «Элегия»	9,9
5.	МБУК «Гнилушинский ЦКД»	9,9
6.	МБУК «Уткинский ЦКД»	7

7.	МБУК «Рогожинский ЦКД»	6,8
8.	МБУК «Ольшанский ЦКД»	6,77
9.	МБУК «Кашарский ЦКД»	6,7
10.	МБУК «Бутырский ЦКД»	6,18
11.	МБУК «Болховской ЦКД»	5,35

Рейтинг учреждений культуры по результатам независимой оценки комфортности условий и доступности получения услуг культуры

№	**Наименование организации**	Рейтинг (макс. 15)
1.	МБУК «Гнилушинский ЦКД»	14,3
2.	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	13,6
3.	МБУК «Уткинский ЦКД»	13
4.	МБУК МЦК «Элегия»	12,8
5.	МБУК «Паниковский ЦКД»	12,5
6.	МБУК «Калабинский ЦКД»	11,8
7.	МБУК «Рогожинский ЦКД»	9,57
8.	МБУК «Ольшанский ЦКД»	9,49
9.	МБУК «Бутырский ЦКД»	9,16
10.	МБУК «Кашарский ЦКД»	8,7
11.	МБУК «Болховской ЦКД»	8,57

Рейтинг учреждений культуры по результатам независимой оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг

№	**Наименование организации**	Рейтинг (макс. 24)
1.	МБУК «Рогожинский ЦКД»	23,7
2.	МБУК «Ольшанский ЦКД»	23,34
3.	МБУК «Паниковский ЦКД»	23
4.	МБУК «Гнилушинский ЦКД»	22,7
5.	МБУК «Уткинский ЦКД»	22
6.	МБУК «Калабинский ЦКД»	21,7
7.	МБУК «Хмелинецкий ЦКД»	21,5
8.	МБУК МЦК «Элегия»	20,6
9.	МБУК «Кашарский ЦКД»	20,3
10.	МБУК «Бутырский ЦКД»	20,1
11.	МБУК «Болховской ЦКД»	19,96

Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, расположенными на территории Задонского района Липецкой области

2 группа

	Наименование организации культуры	Итоговая оценка
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Паниковский центр культуры и досуга» сельского поселения Каменский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	74,4
2.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Глилушинский центр культуры и досуга» сельского поселения Гнилушинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	71,1
3.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уткинский центр культуры и досуга» сельского поселения Верхнеказаченский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	70,4
4.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Хмелинецкий центр культуры и досуга» сельского поселения Хмелинецкий сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	70
5.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры многопрофильный Центр культуры "Элегия" Задонского муниципального района Липецкой области	70
6.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Рогожинский центр культуры и досуга» сельского поселения Рогожинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	69,34
7.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Ольшанский центр культуры и досуга» сельского поселения Ольшанский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	68,34
8.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Калабинский центр культуры и досуга» сельского поселения Калабинский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	67,2
9.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутырский центр культуры и досуга» администрации сельского поселения Бутырский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	62,4
10.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Болховской центр культуры и досуга» сельского поселения Болховской сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	62,28
11.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Кашарский центр культуры и досуга» сельского поселения Кашарский сельсовет Задонского муниципального района Липецкой области	59,8

ВЫВОДЫ:

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

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

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;
- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

Рекомендации учреждениям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. Расширять информирование населения учреждениями культуры Задонского района Липецкой области о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на официальном сайте отдела культуры Задонского района и в средствах массовой информации.
2. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальном сайте отдела культуры Задонского района.
3. Совершенствовать работу над содержанием страниц учреждений в сети интернет, на официальном сайте отдела культуры Задонского района в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.
4. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов учреждений культуры Задонского района Липецкой области, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.