

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы  
муниципального бюджетного учреждения культуры  
«Историко-краеведческий музей»  
Администрации муниципального образования  
«Кардымовский район» Смоленской области в 2017 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 17.03.2016 года №00126 «О создании Общественного Совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, оказывающих услуги в сфере культуры».

На основании приказа Министерства культуры РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» 09 июня 2017 года заключен муниципальный контракт на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных бюджетных учреждений культуры Кардымовского района согласно утвержденного перечня учреждений, подлежащих независимой оценке качества в 2017 году, с Государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования» (сокращенно – ГАУ ДПО СОИРО).

**Цель исследования** – провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

### **Задачи исследования:**

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в учреждении культуры;
- с помощью анкетирования выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения социально-культурной сферы;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения культуры.

**Объект исследования** - посетители (пользователи услугами) учреждения культуры.

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

### **ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

<b>№ п/п</b>	<b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры</b>	<b>Период анкетирования</b>
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области	III квартал 2017 года

**Основные понятия**, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

**Независимая оценка качества оказания услуг** организациями культуры (далее – НОКОУ) 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.

**Организация – оператор** независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования».

**Источники информации**, использованные при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры:

1. Официальный сайт организации культуры.
2. Анкеты получателей услуг (далее – респондентов).

### **Результат исследования:**

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учреждения.

На основании приказа Министерства культуры РФ от 22.11.2016 №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» для проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры Общественным советом были утверждены новые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

- показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, компетентность работников учреждения;
- показатели, характеризующие удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг.

Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, осуществляет только организация - оператор по двум показателям в соответствии с анкетой.

Мониторинг проводился в отношении деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Историко-краеведческий музей» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

### **Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры**

№	Наименование организации культуры	Количество респондентов
1.	МБУК «Историко-краеведческий музей»	<b>48</b>

## Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№	Показатель	Диапазон значений показателей (баллы)
<b>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
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»	<b>0–10</b>
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»	<b>0–10</b>
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	<b>0–10</b>
<b>Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	<b>0–10</b>
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	<b>0–10</b>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	<b>0–10</b>
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	<b>0–10</b>
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	<b>0–10</b>
<b>Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	<b>0–10</b>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	<b>0–10</b>
<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	<b>0–10</b>

4.2.	Компетентность персонала организации культуры	0–10
<b>Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	0–10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	0–10
5.3..	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0–10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	0–10

### Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по критериям

#### Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Показатель 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»

Организация культуры	Показатель 1.1.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУК «Историко-краеведческий музей»	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9

Показатель 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»

Организация культуры	Показатель 1.2.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУК «Историко-краеведческий музей»	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Организация культуры	Итого баллов
МБУК «Историко-краеведческий музей»	9,270833

**Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**

Организация культуры	Показатели критерия 2				
	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.
МБУК «Историко-краеведческий музей»	8,697917	9,322917	7,552083	9,583333	1,458333

**Критерий 3. Время ожидания предоставления услуг**

Организация культуры	Показатели критерия 3	
	3.1.	3.2.
МБУК «Историко-краеведческий музей»	9,6875	9,84365

**Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**

Организация культуры	Показатели критерия 4	
	4.1.	4.2.
МБУК «Историко-краеведческий музей»	9,739583	9,84375

**Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг**

Организация культуры	Показатели критерия 5			
	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.
МБУК «Историко-краеведческий музей»	9,635417	7,34375	9,479167	7,96875

## Общий балл оценки качества оказания услуг организацией культуры

№	Показатель	Результат (баллы)
<b>Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
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	<b>9</b>
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	<b>1</b>
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,270833
<b>Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,697917
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	9,322917
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,552083
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,583333
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1,458333
<b>Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги</b>		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,6875
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,84365
<b>Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,739583
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,84375
<b>Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,635417
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,34375
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации	9,479167

	культуры в сети "Интернет"	
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,96875
	<b>ИТОГО</b>	<b>129</b>

### **Рекомендации организации культуры**

В результате обобщения и анализа информации, размещенной на официальном сайте, анкет респондентов выявлены проблемные зоны, влияющие на качество оказания услуг организацией культуры.

В целях повышения качества оказания услуг рекомендуется:

1. Информацию, размещенную на официальном сайте организации, привести в соответствие с требованиями следующих нормативных документов: Закон Российской Федерации от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Приказ Министерства культуры РФ 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».
2. Своевременно обновлять информацию на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».
3. Обеспечить своевременное размещение информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».
4. Принять меры по повышению удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
5. Принять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Принять меры по повышению удовлетворенности материально-техническим обеспечением организации культуры.

Председатель Общественного совета

М.М. Бухарметов