



# **ИТОГОВЫЙ ОТЧЕТ** **по результатам оказания** **независимой оценки качества** **оказания услуг учреждениями** **культуры Республики Бурятия**

## **Том 6**

**Улан-Удэ 2017**

## Содержание

1. Программа проведения независимой оценки.....	3
1.1. Методологический раздел.....	3
1.2. Методический раздел .....	7
2. Результаты проведения независимой оценки .....	22
Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей и итоговые рейтинги .....	769
Приложение 1. ....	783
Приложение 2. ....	787
Приложение 3. ....	791
Приложение 4. ....	792
Приложение 5. ....	792
Приложение 6. ....	805
Приложение 7. ....	814

## **1. Программа проведения независимой оценки**

### **1.1. Методологический раздел**

**Цель:** сбор, изучение, обобщение и анализ информации для проведения Общественным советом при Министерстве культуры Республики Бурятия независимой оценки качества в 2017 году (далее – услуги), в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации 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», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказом Минкультуры Российской Федерации 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», приказом Минкультуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Минкультуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261 "Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры" (далее – Методические рекомендации), приказом Министерства культуры Республики Бурятия от 24 марта 2017 г. №003-112 «О внесении изменений в приказ Министерства культуры Республики Бурятия от 17.05.2016 №003-238 «Об утверждении ведомственного плана мероприятий Министерства культуры Республики Бурятия по проведению независимой оценки качества оказания услуг республиканскими и муниципальными учреждениями культуры на 2015-2017 годы».

**Основные задачи, решаемые при оказании услуг:** оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения Общественным советом при Министерстве культуры Республики Бурятия независимой оценки качества в 2017 году.

#### **Ожидаемые результаты:**

- 1) Документально оформленный разработанный механизм оценки качества услуг организациями культуры;
- 2) Документально оформленная оценка качества услуг, предоставляемых организациями культуры (в соответствии со списком), с применением балльной системы;

3) Документально оформленный рейтинг организациями культуры (входящих в список исследуемых) на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг;

4) Документально оформленная типовая анкета по опросу уровня удовлетворенности оказанием услуг;

5) Документально оформленные предложения по формированию механизма влияния на повышение качества и доступности для населения услуг, предоставляемых государственными учреждениями (входящих в список исследуемых).

**Объект исследования:** учреждения культуры Республики Бурятия.

**Предмет исследования:** качество работы учреждений культуры Республики Бурятии.

**География исследования:**

**Перечень муниципальных организаций культуры Республики Бурятия, предоставляющих услуги в сфере культуры в Республике Бурятия, в отношении которых проводится независимая оценка качества работы**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>
1.	МКУК «Районное культурно досуговое объединение»
2.	МБУ «КИЦ МО ГП «п.Усть-Баргузин»
3.	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г.Позднякова»
4.	МБУК «Мало-Амалатский СДК»
5.	МБУК «Монгольский СДК»
6.	МБУК «Россошинский сельский Дом культуры»
7.	МБУК «Маловский сельский дом культуры»
8.	МУК «Витимский сельский Дом культуры»
9.	МБУК «Северный сельский Дом культуры»
10.	МБУК «Варваринский СДК»
11.	МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»
12.	МБУК Уакитский сельский Дом культуры
13.	МБУК «Районный Дом культуры»
14.	МБУК «Районный Дом культуры»
15.	МБУК «Районный центр народного творчества»

16.	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»
17.	МБУК «Петропавловской»
18.	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»
19.	МАУК «МКДЦ Заиграево»
20.	МБУК МИКДЦ п. Онохой
21.	МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй
22.	МБУК МИКДЦ Железнодорожников
23.	МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»
24.	МБУК МИКДЦ «Талецкое»
25.	МБУК МИКДЦ «Жемчужина»
26.	МБУК «Улекчинский Дом культуры»
27.	МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»
28.	МБУ «Районный центр культуры и творчества»
29.	АУ «Дом культуры с.Холтосон»
30.	МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»
31.	МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»
32.	МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»
33.	МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»
34.	МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»
35.	АУ «Санагинский ДК»
36.	АУ «Енгорбойский СДК»
37.	АУ «Бортойский СДК»
38.	АУ «Хуртагинский СДК»
39.	АУ «Дутулурский СДК»
40.	МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»
41.	МБУ «МФЦДИ «Родники»»
42.	МБУ «Культура и туризм»
43.	МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»
44.	МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»
45.	МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»
46.	МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»
47.	МАУ «Районный Дом культуры»
48.	МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»
49.	МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское
50.	МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»

51.	МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»
52.	МАУ «Бабушкинский ИКЦ»
53.	МАУК «Брянский информационно-культурный центр»
54.	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»
55.	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»
56.	МБУ «Районный Центр культуры и досуга»
57.	МУК «Городской Дом культуры «Верас»»
58.	МКУ «СКК «Муйские зори»»
59.	МБУК «Центр «Малая Родина»
60.	МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»
61.	МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»
62.	МБУК «Районный культурно-досуговый центр» МО Окинский район
63.	МБУ «Туркинский КИЦ»
64.	МБУ «Нестеровский КИЦ»
65.	МБУК «Гремячинский КИЦ»
66.	МБУ «Ильинский КИЦ»
67.	МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»
68.	МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»
69.	МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонек»»
70.	МБУ «Таловский КИЦ»
71.	МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»
72.	МКУ «Турунтаевский КИЦ»
73.	АУ «Межпоселенческий КДЦ»
74.	МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»»
75.	МБУ «КДЦ «Туяна»»
76.	МБУ «КДЦ «Импульс»»
77.	МБУ «КДЦ «Ангара»»
78.	АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»
79.	АУ «СДК с. Байкальское»
80.	АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»
81.	АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»
82.	АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»
83.	АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»
84.	АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»
85.	МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»
86.	МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»
87.	МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»
88.	МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»

89.	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»
90.	МБУК «Районный координационный центр народного творчества»
91.	МАУК «Художественно-историческое объединение»
92.	МАУК «Культурно-досуговая организация»
93.	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ
94.	МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»
95.	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»
96.	МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»
97.	МАУ «Центр культуры и досуга г. Улан-Удэ»
98.	МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»»
99.	МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»»
100.	МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»
101.	МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»»
102.	МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»»
103.	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»
104.	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»
105.	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»
106.	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»
107.	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»
108.	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»
109.	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»
110.	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»
111.	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»
112.	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

## **1.2. Методический раздел**

Показатели оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов);
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов);
3. Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов);
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов);
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов).

Порядок сбора и оценки информации на официальном сайте организации культуры информация о деятельности организации и результатах независимой оценки качества оказания услуг осуществляется по следующим направлениям:

4.1.1. Общая информация об организациях культуры, включая филиалы (при их наличии):

- полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда;
- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты;
- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

4.1.2. Информация о деятельности организации культуры, включая филиалы (при их наличии):

- сведения о видах предоставляемых услуг;
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- информация о планируемых мероприятиях;
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

4.1.3. Иная информация:

- информация, размещение и опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации;



- информация, которая размещается и публикуется по решению учредителя организации культуры;
- информация, которая размещается и публикуется по решению организации культуры;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

### **Методы сбора информации:**

1) Анкетный опрос получателей услуг

В качестве респондентов выступают получатели услуг учреждений культуры. Тип опроса: личное анкетирование, интернет анкетирование.

Объем выборки: 50293 респондента.

### **Структура выборочной совокупности**

<b>Категории организаций культуры</b>	<b>Параметры</b>	<b>Количество анкет (рекомендуемый объем)</b>
Малые организации культуры	Количество получателей услуг в год менее 12 000	не менее 150
Средние организации культуры	Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000	не менее 500
Крупные организации культуры	Количество получателей услуг в год более 50 000	не менее 1000

### **Обоснование выборки**

Тип выборочной совокупности, применяемой в исследовании: направленная (целевая) выборка методом доступных случаев.

Данный тип выборки используется при изучении специфических групп, которые практически не поддаются локализации. Это «относительно малочисленные группы, находящиеся вне сферы институционального (например, административного) контроля». Как правило, такие группы являются достаточно разрозненными по структуре, поэтому для них сложно составить основу выборку и определить объем генеральной совокупности. Для выделения таких групп члены выборки отбираются в местах вероятностного скопления. Например, посетители библиотек-в библиотеках, посетители медицинских учреждений - в больницах, поликлиниках, посетители театров-в театрах и т.д.<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Девятко И.Ф. Методы социологического исследования. – 3-е изд. – М.: КДУ, 2003. 208 с.

Именно поэтому использование данного типа выборки оказывается наиболее целесообразным при проведении оценки качества работы муниципальных учреждений культуры.

Для более равномерного учета мнений и расстановки оценок дополнительно будет использоваться квотный отбор, с целью попадания в структуру выборки респондентов с различными демографическими характеристиками. Таким образом, можно будет учесть мнения мужчин и женщин. Как правило, мнения данных демографических групп оказываются различны при оценке одних и тех же показателей.

Квотная выборка в зависимости от наименования учреждения отсутствует. Обосновано это прежде всего значительными различиями в форме учреждений и в доле посещающих учреждения зрителей.

Для обеспечения репрезентативности результатов опроса, при составлении анкеты учитывались следующие факторы:

1) *Принцип проведения опроса:*

- Анонимность.

2) *Гендерный признак:*

- Мужчина
- Женщина.

#### **Методы опроса:**

Изучение мнения получателей услуг проводится с применением технических средств с использованием унифицированной анкеты по следующим каналам сбора информации (выбор канала сбора информации осуществляется непосредственно по каждому учреждению, исходя из удобства и эффективности данного канала):

1) Интернет-канал.

Опрос получателей услуг путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" анкеты в интерактивной форме;

2) Личный опрос (социологическое исследование).

Опрос получателей услуг в устной форме с последующим занесением данных в анкету либо заполнение получателем услуг анкеты на бумажном носителе;

3) Опрос по телефону.

Опрос получателей услуг организаций культуры по каналам телефонной связи в устной форме с последующим занесением данных в анкету;

4) Анализ официальных сайтов.

#### **Индикаторы измерения**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>
	Доступность и актуальность	Отлично, все устраивает	10,0

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>		<i>Баллы</i>
.3	информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Совершенно не удобно		0
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2
			нет	0
		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.)	да	2
			нет	0
		Наличие сопровождающего пер-		да

<i>Наименование показателя</i>		<i>Мнение получателей услуг</i>		<i>Баллы</i>
		сонала и возможности самостоятельно-го передвижения по территории организации	нет	0
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	2
			нет	0
		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)	да	2
нет	0			
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается		0
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные нарушения		5,0
		Плохо, много нарушений		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются		0
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно		5,0
		Плохо		2,5
		Неудовлетворительно		0
.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно		5,0
		Плохо		2,5
		Неудовлетворительно		0
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает		10,0
		В целом хорошо		7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки		5,0
		Плохо, много недостатков		2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает		0
Удовлетворенность матери-		Отлично, все устраивает		10,0

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Мнение получателей услуг</i>	<i>Баллы</i>
.2.	ально-техническим обеспечением организации культуры	В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

**Расчет интегрального значения показателей *i*-ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг.**

Интегральное значение показателей *i*-ой организации культуры, определяемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг ( $N_i^{\text{удовл}}$ ), рассчитывается по формуле:

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

$m_{ijp}$  – значение показателя, сформированное *p*-ым получателем услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю;

$P_{ij}$  – количество получателей услуг, оценивших качество оказания услуг *i*-ой организацией культуры по *j*-ому показателю.

Бланк опроса представлен в Приложении 1.

**Методика работы с бланком опроса**

Перед началом опроса интервьюер представляется, рассказывает о цели опроса, указывает на анонимность беседы, получает согласие респондента на участие. Получает согласие на продолжение беседы. В случае отказа извиняется за беспокойство и переходит к следующему потенциальному респонденту.

Не допускается давить на потенциальных респондентов, склонять их участие в опросе.

Нумерация вопросов в бланке ответов сплошная, вопросы задаются строго по порядку.

Ответы фиксируются синей или черной ручкой со слов респондентов.

В каждом вопросе подразумевается наличие всего одного ответа респондента из предложенных вариантов или по шкале оценок.

Все исправления необходимо делать аккуратно, так, чтобы было понятно, какой именно ответ дал респондент.

## 2) Контент-анализ интернет сайтов

В качестве источников информации будут использованы официальные сайты учреждений культуры, заданных выборочной совокупностью, а также официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет.

### **Методика работы с бланком контент-анализа (оценки измеряемых показателей)**

Сайт каждой организации культуры, представленной в перечне, оценивается отдельно, на каждую организацию заполняется свой бланк контент-анализа.

К единицам анализа (индикаторам) в бланке относятся:

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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 ин-		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
формации 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»	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
	Режим, график работы организации культуры	1	
	Контактные телефоны	1	
	Адрес электронной почты	1	
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
№ 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»		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
		0	План по улучшению качества работы организации	1	

Каждый индикатор в таблице оценивается по двум категориям:

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Напротив каждого индикатора в столбце «Уровень поисковой доступности» указывается соответствующая кодировка: «1» или «0».

После проведения анализа сайтов и выставления кодов производится непосредственная оценка группы индикаторов по заданной шкале. При выставлении итоговой оценки учитывается объем и наличие информации по заданному индикатору (обобщенно).

В случае отсутствия информации по индикатору или ее неполноты, в графе «Комментарии, замечания» указывается, в чем именно заключается недостаток.

**Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте**

Интегральное значение показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемое путем анализа информации, размещенной на официальном сайте ( $N_i^{откр}$ ), рассчитывается по формуле:

$$N_i^{откр} = \sum_s \sum_k Z_{iks}, \text{ где:}$$

$Z_{iks}$  – интегральное значение уровня поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры.

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

Уровень поисковой доступности  $k$ -ого информационного объекта по  $s$ -му показателю, характеризующему общие критерии качества оказания услуг, размещенного на официальном сайте  $i$ -ой организации культуры, определяется с учетом следующего правила (схемы):

«1» –информационный объект найден на официальном сайте (открыт и доступен для пользователя);

«0» –информационный объект не найден (недоступен для пользователя).

Бланк контент-анализа представлен в Приложении 2.

### **Составление рейтинга организаций культуры:**

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы организации культуры по каждому индикатору определена от min 0 до max 50 баллов. При наличии обоснованных замечаний, недочетов по индикатору балл не присваивается (0 баллов).

На первом этапе осуществляется общий подсчет баллов по каждому индикатору по результатам анкетного опроса и контент-анализа сайтов организаций культуры:

- 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)

- 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» ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный № 37187)

- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

- Комфортность условий пребывания в организации культуры
- Наличие дополнительных услуг и доступность их получения
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)

- Удобство графика работы организации культуры
- Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья

- Соблюдение режима работы организацией культуры

- Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
- Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры
- Компетентность персонала организации культуры
- Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры
- Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры
- Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»
- Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Итого будет получено четырнадцать суммарных баллов по каждому индикатору.

На втором этапе выполняется суммирование баллов по показателям:

- Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов);
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов);
- Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов);
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов);
- Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов).

Итого будет получено пять суммарных баллов по каждому показателю.

На третьем этапе осуществляется подсчет общих (итоговых) баллов по каждой организации культуры.

Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений. Например,  $30+50+20+20+40=160$  баллов (максимальный итоговый балл).

Максимальный итоговый балл: 160- 100%;

Высокий показатель от 128 - до 159 баллов - 100% - 80%;

Средний показатель от 127 - до 96 баллов - 60% - 79%;

Низкий показатель  $\leq 95$  баллов -  $\leq 60\%$ .

Таким образом, на основе полученных итоговых баллов будет составлен рейтинг муниципальных учреждений (входящих в список исследуемых) по типам. Будут выявлены лидеры и аутсайдеры рейтинга.

**Результаты проведения оценки качества работы учреждений культуры Республики Бурятия.**

Результаты исследования оформляются на бумажном и электронном носителях, в виде

1.) Базы данных на электронном носителе в формате xls. Массивы данных должны свободно группироваться по:

- способу оценки: изучение мнения получателей услуг, наличие информации на официальном сайте учреждения.

- группам учреждений: театры, библиотеки, музеи, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры.

- критерии, показатели оценки.

- территориальному признаку.

2.) Аналитического сборника.

Аналитический сборник включает в себя результаты проведенных исследований:

- описание содержания проведения независимой оценки качества услуг учреждений культуры;

- цели, задачи, объект, предмет исследования;

- описание метода проведения исследования;

- методика расчета показателей;

- типовая анкета потребителей услуг учреждений культуры;

- результаты исследования;

- выводы и рекомендации.

3.) Презентации.

Презентация будет подготовлена в формате Powerpoint и дополнять доклад.

### **График проведения независимого исследования**

	<b>Название этапа</b>	<b>Срок реализации</b>
	Разработка методической программы исследования	Август 2017
	Разработка инструментария исследования	Август 2017
	Проведение анкетирования (полевого исследования) населения	Август – Октябрь 2017
	Контент-анализ интернет сайтов учреждений культуры	Август – Октябрь 2017
	Ввод и анализ полученных в ходе опроса данных	Сентябрь – Октябрь 2017
	Подготовка и представление информационно-аналитического отчета	Октябрь 2017

	Разработка и представление рекомендаций	Октябрь 2017
--	---	--------------

## 2. Результаты проведения независимой оценки

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия проводилась несколькими методами:

- Личный анкетный опрос
- Интернет-опрос
- Телефонный опрос
- Опрос по электронной почте
- Анализ официальных сайтов.

Дополнительно была создана система онлайн-опроса для заполнения анкет посредством сети интернет, были размещены ссылки на прохождение интернет опроса по НОК на интернет ресурсах, форумах, социальных сетях с приглашением посетителей принять участие в опросе: всего размещено 118 ссылок. Кроме этого, осуществлялось информирование всех учреждений о проведение независимой оценки с направлением информационных писем и необходимых материалов.

### 1) МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»

#### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ» с. Сосново-Озерское Еравнинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>2</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий

---

<sup>2</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Еравнинский район» (<http://yaruuna.ru/index.php/ru/64-organizacii/560-mauk-sosnovno-ozerskiiy-rkdts>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	0	



	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Замена и приобретение новой звуковой аппаратуры;
- Ремонт здания, замена окон;
- Замена мебели;
- Качественно оснастить кинозал;
- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,73
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,7
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,5
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,9
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,5

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,3
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,5
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,6
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,5
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,3
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,95
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,8
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>102,88</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	9
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении	102,88

мнений получателей услуг организации культуры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>111,88</b>

2) *МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>3</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://parki03.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

---

<sup>3</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответ-	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
	Режим, график работы организации культуры	1	
	Контактные телефоны	1	
	Адрес электронной почты	1	
	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0 План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить добавление на сайт учреждения следующей информации:

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,20
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,6
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,6
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,7
.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,8
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,4
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,8
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	6,6
.2.	Компетентность персонала организации культуры	6,4
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,6
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,6
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,7

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,8
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>91,8</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	91,8
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>108,8</b>

3) МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ». В учреждении было опрошено 1000 респондентов.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>4</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://cbs-ulan-ude.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

---

<sup>4</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте органи-		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
	заций 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»	Почтовый адрес организации культуры	1	
Схема размещения организации культуры, схема проезда		0		
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		1		
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		1		
Режим, график работы организации культуры		1		
Контактные телефоны		1		
Адрес электронной почты		1		
0			Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		1		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Также посетители высоко оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить добавление на сайт учреждения следующей информации:

- Схема размещения организации культуры, схема проезда;
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- Также на сайте стоит разместить контактный телефон с указанием кода города.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,9
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,7
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,5
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,9
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,64
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,9

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,4
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,2
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,1
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,5
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>119,24</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	119,24
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>136,24</b>



4) *МБУК «Маловский сельский дом культуры»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Маловский сельский дом культуры» п. Маловский, Баунтовский район. В учреждении было опрошено 150 респондентов.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>5</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>5</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Маловский сельский дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Маловский сельский дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- На среднем уровне оценивают посетители качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на высоком уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.



➤ Также высоко оцениваются респондентами доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание собственного сайта.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Маловский сельский дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,2
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,8
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	5,5
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,4
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,4
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,8
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,3
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,5
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,7
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,4
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,4
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,6

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,5
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>93,4</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Маловский сельский дом культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	2
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,4
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>95,4</b>

5) МБУК «Мало-Амалатский СДК»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Мало-Амалатский СДК», п. Малый Амалат, Баунтовский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>6</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МО сельское поселение Северное (<http://spsevernoe.ru/mbuk-malo-amalatskiy-selskiy-dom-k>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>6</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Мало-Амалатский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	0	
		Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
1.2	Наличие информации о деятельности ор-	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Мало-Амалатский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание собственного сайта.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Мало-Амалатский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,5
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,5
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,5
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,5
.4.	Удобство графика работы организации культуры	4
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,5
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,5
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,4
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,
.2.	Компетентность персонала организации культуры	6
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,5
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,5

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,5
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>101,4</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «Мало-Амалатский СДК»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	2
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	101,4
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>103,4</b>



б) МБУК «Варваринский СДК»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Варваринский СДК», п. Варваринский, Баунтовский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>7</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>7</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Варваринский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Варваринский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Также высоко посетители оценивают компетентность персонала организации культуры.

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание собственного сайта.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Варваринский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,9
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,8
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	9,7
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,5
2.4	Удобство графика работы организации культуры	9,5
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	4
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,7
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,8
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,8
4.2	Компетентность персонала организации культуры	9,9
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,7
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,95
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9,2
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>128,45</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Варваринский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	128,45
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>128,45</b>

7) МБУК «Монгольский СДК»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Монгольский СДК», п. Монгой, Баунтовский район. В учреждении было опрошено 150 респондентов.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>8</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>8</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Монгольский СДК»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	0	
		Сокращенное наименование организации культуры	0	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
			Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Монгольский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Также высоко посетители оценивают компетентность персонала организации культуры.

- Средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры.

- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценивается респондентами на очень низком уровне.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить разработку собственного сайта.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Монгольский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,9
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	0,9
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,1
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,2
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,5
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,7

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,25
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>97,65</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Монгольский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	97,65
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>101,65</b>

8) МБУК «Россошинский СДК»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Россошинский СДК», п. Россошино, Баунтовский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>9</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>9</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Россошинский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ikz}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Россошинский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).



- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание собственного сайта.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Россошинский СДК»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,45
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,93
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,43
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,38
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,6

№	Наименование показателя	Балл
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,28
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>89,17</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «Россошинский СДК»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	89,17
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>89,17</b>

9) МБУК «Северный СДК»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Северный сельский Дом культуры» п. Северный, Баунтовский район. В учреждении было опрошено 150 респондентов.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>10</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://spsevernoe.ru/mbuk-severnuy-selskiy-dom-kultury>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>10</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
  
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Северный СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МБУК «Северный СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Также высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на высоком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить добавление на сайт учреждения следующей информации:

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Северный СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,48
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,25
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,32
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,2



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,15
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,15
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>114,15</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Северный СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении	114,15

мнений получателей услуг организации культуры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>124,15</b>

## 10) МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Усть-Джилиндинский СДК», п. Усть-Джилинда, Баунтовский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>11</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

---

<sup>11</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
			Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ик}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Усть-Джилиндинский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении, а также компетентностью персонала.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,6
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,1
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,7
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,9
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,6
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,8

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>95,9</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Усть-Джилдинский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	95,9
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>95,9</b>



11) МБУК «Районный Дом культуры» (Баунтовский эвенкийский район)

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный Дом культуры» (Баунтовский эвенкийский район), с. Багдарин. В учреждении было опрошено 150 респондентов.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>12</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://rdkbaunt.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>12</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Районный Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
			Информация о планируемых мероприятиях	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организа-

цией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить добавление на сайт учреждения следующей информации:

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Районный Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,4
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,2
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,65
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,6
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,2

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,4
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,3
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,1
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,67
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,4
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>109,02</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный Дом культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	109,02

<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>122,02</b>
---	---------------

12) МУК «Витимский сельский Дом культуры»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МУК «Витимский сельский Дом культуры», с. Романовка, Баунтовский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>13</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Баунтовский район» (<http://old.bauntrb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

<sup>13</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МУК «Витимский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	0	
		Сокращенное наименование организации культуры	0	
		Почтовый адрес организации культуры	0	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	0	
		Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУК «Витимский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на высоком уровне.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении, а также компетентностью персонала.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МУК «Витимский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,8
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,5
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,5
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,25

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,3
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,6
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,65
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,4
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>116,6</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МУК «Витимский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	116,6
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>116,6</b>

*13) МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Посольский культурно-досуговый центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>14</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения: <http://posolskiy-ikc.ru/> по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

---

<sup>14</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о планируемых мероприятиях.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте органи-		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	



	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
	зации 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»		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0		
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1		
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1		
		Режим, график работы организации культуры	1		
		Контактные телефоны	1		
		Адрес электронной почты	1		
0		Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1		
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0		



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «Посольский культурно-досуговый центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническому обеспечению организации культуры, качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на низком уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

Схема размещения организации культуры, схема проезда

Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации

Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,77
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,21
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,07
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,28

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,77
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,32
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,43
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,65
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,93
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,68
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,6
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,67
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,86
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,33
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>98,57</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	12

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	98,57
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>110,57</b>

14) МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>15</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты предоставляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения: <http://dk-vog.ru/> по состоянию на 21.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

<sup>15</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Контактные телефоны
  - Адрес электронной почты
  - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{икс}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ Чуть выше среднего респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Разместить на официальном сайте учреждения следующую информацию:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,98
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,82
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,81
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,57
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,83
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,06

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,10
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,67
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,03
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,01
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,98
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,63
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,62
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,59
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>121,7</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	121,7

<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>137,7</b>
---	--------------

15) АУ «Дом культуры с.Холтосон»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Дом культуры с.Холтосон».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>16</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

---

<sup>16</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Дом культуры с.Холтосон»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
			Режим, график работы организации культуры	-	
			Контактные телефоны	-	
			Адрес электронной почты	-	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
		0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Дом культуры с.Холтосон» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Наиболее низкие оценки опрошенные посетители дают удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), доступности услуг для инвалидов, материально-техническому обеспечению организации культуры, качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Скорее на среднем уровне респонденты оценили качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.



➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Повысить материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Создать официальный сайт организации культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Дом культуры с.Холтосон»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,89
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1,53
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,68
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,96
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,68

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,13
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,35
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3,97
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	1,26
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,43
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>89,78</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «Дом культуры с.Холтосон»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	89,78
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой</b>	<b>89,78</b>

оценки качества оказания услуг

16) АУ «Бортойский СДК»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Бортойский СДК».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>17</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Бортойский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>17</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
			Режим, график работы организации культуры	-	
			Контактные телефоны	-	
			Адрес электронной почты	-	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
		0 План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Бортойский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Средние оценки опрошенные дают удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры и качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Улучшить материально-техническим обеспечением организации культуры.
  - Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.
  - Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Бортойский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,47
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,33
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,04
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,89
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,45
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,92

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,24
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,36
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,34
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,92
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,47
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,06
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,38
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,67
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>93,54</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «Бортойский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,54



<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>93,54</b>
---	--------------

*17) АУ «Хуртагинский СДК»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Хуртагинский СДК».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>18</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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 предостав-

---

<sup>18</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

ления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Хуртагинский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
			Режим, график работы организации культуры	-	
			Контактные телефоны	-	
			Адрес электронной почты	-	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		-		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		-		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		-		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		-		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		-		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Хуртагинский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Средние оценки опрошенные дают удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры и качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов и материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Улучшить материально-техническим обеспечением организации культуры.
  - Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.
  - Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Хуртагинский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,43
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,57
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,33

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,81
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,82
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,96
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,14
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,75
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,53
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,79
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,14
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,06
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,59
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,3
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>93,22</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

*Наименование учреждения: АУ «Хуртагинский СДК»*

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,22
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>93,22</b>

*18) МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>19</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и

<sup>19</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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 инфор-		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
мации 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»	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
	Режим, график работы организации культуры	-	
	Контактные телефоны	-	
	Адрес электронной почты	-	
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
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	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают удобство графика работы организации культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры.

➤ Средние оценки опрошенные дают доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортности условий пребывания в организации культуры, дополнительным услугам и доступности их получения, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Также средние оценки в ходе опроса получили такие показатели, как соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов, материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Улучшить материально-техническим обеспечением организации культуры.

- Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

### **Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,85
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,87
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,65
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,52
2.4	Удобство графика работы организации культуры	7,23
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	1,69
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,12
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,75
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,67
4.2	Компетентность персонала организации культуры	7,42
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,95
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,95
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,25

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,47
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>86,39</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	86,39
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>86,39</b>

19) МБУК «Улекчинский Дом культуры»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Улекчинский Дом культуры».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>20</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

<sup>20</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Улекчинский Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте органи-		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
	зации 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»		Почтовый адрес организации культуры	-	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	-		
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-		
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-		
		Режим, график работы организации культуры	-		
		Контактные телефоны	-		
		Адрес электронной почты	-		
0		Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-		
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом		Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
		0	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Улекчинский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают удобство графика работы организации культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры.

- Скорее средние оценки респонденты дают доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортности условий пребывания в организации культуры, дополнительным услугам и доступности их получения, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Также средние оценки в ходе опроса получили такие показатели, как соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов и материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием

кресла-коляски и оснащением 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.).

- Улучшить материально-техническим обеспечением организации культуры.
- Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Улекчинский Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,67
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,17
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,17
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,67
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,67
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,2
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,33
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,83
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,17
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,5
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,5

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,17
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,67
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,61
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>98,33</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Улекчинский Дом культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	98,33
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>98,33</b>

20) МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа

по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>21</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

## **Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»**

---

<sup>21</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
			Режим, график работы организации культуры	-	
			Контактные телефоны	-	
			Адрес электронной почты	-	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
		0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Средние оценки опрошенные дают удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры и качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет», материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.
  - Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,93
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,67
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,05
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,78
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,5
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,27



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,03
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,77
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,53
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,33
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,08
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>99,84</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	99,84
<b>Общий балл организации</b>	<b>99,84</b>

<i>культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	
--	--

21) МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>22</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

<sup>22</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	-	
			Сокращенное наименование организации культуры	-	
			Почтовый адрес организации культуры	-	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
			Режим, график работы организации культуры	-	
			Контактные телефоны	-	
			Адрес электронной почты	-	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		-		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		-		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		-		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		-		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		-		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, оценивает все представленные показатели на среднем уровне:

- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
- Комфортность условий пребывания в организации культуры
- Дополнительные услуги и доступность их получения
- Удобство графика работы организации культуры
- Соблюдение режима работы организацией культуры
- Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры
- Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

- Компетентность персонала организации культуры
  - Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом
  - Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.
- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.
  - Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5,12
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5,22
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	5,92

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,88
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	4,6
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,97
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	5,43
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5,83
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	6,18
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	5,73
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	5,42
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,45
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	3,52
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4,78
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>68,05</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

***Наименование учреждения: МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом***

<i>культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	68,05
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>68,05</b>



22) МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Мылинский сельский Дом культуры».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>23</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки официальный сайт или отдельная страница учреждения на сайте уполномоченных органов власти отсутствовали. Анализ сайта не производился.

---

<sup>23</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	-	
		Сокращенное наименование организации культуры	-	
		Почтовый адрес организации культуры	-	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		Режим, график работы организации культуры	-	
		Контактные телефоны	-	
		Адрес электронной почты	-	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-
1.2	Наличие информации о деятельности ор-	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Мылинский сельский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, качество оказания услуг организацией культуры в целом, материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Как правило, средние оценки опрошенные склонны давать:
- Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации
  - Комфортность условий пребывания в организации культуры
  - Дополнительные услуги и доступность их получения
  - Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)
  - Удобство графика работы организации культуры
  - Соблюдение режима работы организацией культуры
  - Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»

– Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Разработать официальный сайт учреждения культуры в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5,98
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5,83
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	5,82
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,16
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	5,7
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,17
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	5,52

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,6
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,47
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,85
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,17
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,84
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,89
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>84,4</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	84,4

<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>84,4</b>
---	-------------

23) МБУК «Районный центр народного творчества»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный центр народного творчества» Бичурский район.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>24</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Управления культуры МО «Бичуринский район» ([http://cultbich.ucoz.org/index/rajonnyj\\_dom\\_kultury/0-4](http://cultbich.ucoz.org/index/rajonnyj_dom_kultury/0-4)) по состоянию на 21.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

<sup>24</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.



**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК «Районный центр народного творчества»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК «Районный центр народного творчества» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, удобство графика работы организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Скорее на среднем уровне опрошенные склонны оценивать удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Наиболее низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей работы МБУК «Районный центр народного творчества»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,59
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,51
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,46
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,11
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,09
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,08
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,15
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,87
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,5

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,82
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,16
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,8
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,61
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,15
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>106,9</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: работы МБУК «Районный центр народного творчества»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	106,9
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>120,9</b>

24) МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>25</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Отдела культуры и туризма МО «Иволгинский район» (<http://admivl.ru/ispolnitelnaya-vlast/otdel-kultury-i-turizma/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>25</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

– Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{икс}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, удобство графика работы организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Скорее на среднем уровне опрошенные склонны оценивать удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Достаточно высоко респонденты оценивают и доступность услуг учреждения для инвалидов.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей работы МБУК «КИДЦ «Арюн бэлиг»»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,6
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,2
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,08
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,27
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,95
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,25
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,6

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,39
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,12
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,53
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,12
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,23
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>105,64</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: работы МБУК «КИДЦ «Аржун бэлиг»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	105,64
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>109,64</b>

25) МБУК МИКДЦ п. Онохой

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МИКДЦ п. Онохой.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>26</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты предоставляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации муниципального образования городского поселения «поселок Онохой» Заиграевского района (<http://администрация-онохой.рф/mbuk-mikdcz-p.onohoj/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда

---

<sup>26</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК МИКДЦ п. Онохой**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК МИКДЦ п. Онохой методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, удобство графика работы организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ На среднем уровне опрошенные склонны оценивать удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов респонденты так же оценивают на среднем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей работы МБУК МИКДЦ п. Онохой**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,85
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,77
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,48
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,48
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,73
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,83
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,04
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,79

№	Наименование показателя	Балл
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,38
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,22
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,97
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,53
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,49
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,23
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>113,79</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: работы МБУК МИКДЦ п. Онохой</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	113,79
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>126,79</b>



## 26) МБУК МИКДЦ Железнодорожников

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МИКДЦ Железнодорожников.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>27</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты предоставляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации сельского поселения «Челутаевское» Заиграевского района (<http://mo.zaigraevo.ru/index.php/chel3-mbyk>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>27</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК МИКДЦ Железнодорожников**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об органи-	Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	зации 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»		Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК МИКДЦ Железнодорожников методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, удобство графика работы организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, компетентность персонала организации культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ На среднем уровне опрошенные склонны оценивать удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов респонденты так же оценивают на среднем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей работы МБУК МИКДЦ Железнодорожников**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,79
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,67
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,43
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,27
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,07
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,01
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,62
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,69
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,15
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,04
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,58

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,38
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,36
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,06
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>107,12</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

***Наименование учреждения: работы МБУК МИКДЦ Железнодорожников***

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,12
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>120,12</b>

27) АУ «Енгорбойский СДК»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 10 сентября по 20 сентября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Енгорбойский СДК» у. Енгорбой Закаменского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>28</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Закаменский район» (<http://mcuzakamna.ru/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>28</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

– Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Режим, график работы организации культуры
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда
  - Адрес электронной почты
  - Сведения о видах предоставляемых услуг.
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Енгорбойский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Енгорбойский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Выше всего посетители учреждения оценивают комфортность условий пребывания и компетентность персонала организации.
- Подавляющее большинство опрошенных отмечают доброжелательность и вежливость персонала организации.
- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
- Выше среднего посетители оценивают дополнительные услуги и доступность их получения и удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».
- Говоря об удовлетворенности качеством оказания услуг организации в целом и удобстве графика работы учреждения, большинство респондентов также сходятся во мнении, что их все устраивает.



- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, у респондентов не возникает.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
- Увеличить число дополнительных услуг и доступность их получения.
- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
АУ «Енгорбойский СДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,25
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,78
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,94
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,97

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,27
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,07
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,05
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,07
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,24
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,23
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,58
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,62
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>108,96</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «Енгорбойский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении	108,96

мнений получателей услуг организации культуры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>112,96</b>

28) МБУ «МФЦДИ «Родники»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 15 сентября по 20 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «МФЦДИ «Родники» с. Сотниково Иволгинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>29</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Иволгинский район» (<http://admivl.ru/ispolnitelnaya-vlast/otdel-kultury-i-turizma/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

---

<sup>29</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Режим, график работы организации культуры
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «МФЦДИ «Родники»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «МФЦДИ «Родники» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Выше всего посетители учреждения оценивают компетентность персонала организации.

- Подавляющее большинство опрошенных отмечают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, а так же соблюдение режима работы организацией культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры и удобству графика работы организации культуры.

- Выше среднего посетители оценивают комфортность условий проживания, дополнительные услуги и удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

- На среднем уровне оцениваются респондентами материально-техническое обеспечение организации культуры и удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».



➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Чуть ниже среднего оценивают посетители удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в достаточно высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Увеличить число дополнительных услуг и доступность их получения.

- Необходимо улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации.

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУ «МФЦДИ «Родники»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,76
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,83
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,89
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,57

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,43
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,08
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,53
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,29
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,53
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,44
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,81
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,97
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,85
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,19
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>105,18</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «МФЦДИ «Родники»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателя	105,18

телей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>108,18</b>

29) МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 10 сентября по 29 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры, с. Бичура Бичурского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>30</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Управления культуры МО «Бичурский район» ([http://cultbich.uzoz.org/index/rajonnyj\\_dom\\_kultury/0-4](http://cultbich.uzoz.org/index/rajonnyj_dom_kultury/0-4)) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

---

<sup>30</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУК МО «Бичурский район» «Район-  
ный Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0 План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Выше всего посетители учреждения оценивают компетентность персонала организации.
- Большая часть опрошенных отмечает доброжелательность и вежливость персонала.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты сходятся во мнении, что их все устраивает.
- Посетители, участвующие в опросе, выше среднего оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).



- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры у респондентов не возникает. Большинство опрошенных отметили удобство графика работы организации культуры.
- Большая часть респондентов в достаточно высокой степени удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
- Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в достаточно высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Разместить в учреждении информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,13
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,90

№	Наименование показателя	Балл
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,78
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,18
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,24
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,77
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,33
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,36
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,51
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,64
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,27
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,05
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,77
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,61
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>110,54</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b><i>Наименование учреждения: МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»</i></b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	110,54
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>124,54</b>

30) ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 1 сентября по 20 сентября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека», г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>31</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека» (<http://www.baikalib.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>31</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- 
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания		
			Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	На сайте представлен отчет о выполнении государственного задания только за 2014 г., актуальный отчет не представлен. На сайте не представлен отчет о результатах деятельности организации.
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
		0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Подавляющее большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Выше всего посетители учреждения, участвующие в опросе, оценивают доброжелательность и вежливость персонала, а так же его компетентность.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты сходятся во мнении, что их все устраивает.
- Посетители, участвующие в опросе, на высоком уровне оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- Качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) устраивает большинство опрошенных.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне выше среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры у респондентов не возникает. Большинство опрошенных отметили удобство графика работы организации культуры.
- Большая часть респондентов в высокой степени удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
- Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,87
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,93
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,60
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,16
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,68
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,60
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,33
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,95
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,84

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,34
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,21
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,04
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,23
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,29
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>122,26</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	122,26
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>138,26</b>

31) ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 4 сентября по 27 сентября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия», г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>32</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» (<http://nbrb.ru/>) по состоянию на 10.10.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда

---

<sup>32</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Национальная библиотека  
Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{икз}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Посетители учреждения, участвующие в опросе, оценивают высоко компетентность персонала организации.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты сходятся во мнении, что их все устраивает.
- Посетители, участвующие в опросе, на высоком уровне оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- Качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией



культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) устраивает большинство опрошенных.

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне выше среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Большинство опрошенных отметили удобство графика работы организации культуры.

➤ Большая часть респондентов удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;

- Информировать на стендах и табло посетителей о запланированных семинарах (начало, место проведения с указанием этажа).

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,29
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,20
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,28

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,97
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,54
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,08
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,47
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,23
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,6
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,48
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,25
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,35
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,04
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,91
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>114,67</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

*Наименование учреждения:* ГАУК РБ «Национальная библиотека

Республики Бурятия»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	18
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	114,67
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>132,67</b>

32) МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 1 сентября по 10 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»», г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>33</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»» (<http://kdcz.ru/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда

---

<sup>33</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Режим, график работы организации культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МАУ "Культурно-досуговый центр  
"Заречный"**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		1		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		1		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		1		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
			Информация о планируемых мероприятиях	1	
			Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный" методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, достаточно высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала.

➤ Так же большая часть опрошенных считает, что в учреждении комфортные условия пребывания и компетентный персонал.

➤ Качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) устраивает большинство опрошенных.



- Большая часть опрошенных считает, что дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры находятся на высоком уровне.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне ниже среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.
- Большая часть респондентов удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
- Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
  - Улучшить качество и содержание полиграфических материалов полиграфических материалов организации культуры;
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный"**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,07

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,22
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,13
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,80
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,90
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,67
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,12
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,56
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,16
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,30
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,77
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,66
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,62
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,42
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>106,41</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

**Наименование учреждения:** МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный"

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	106,41
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>122,41</b>

33) МБУК Уакитский сельский Дом культуры

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 25 сентября по 29 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК Уакитский сельский Дом культуры, п. Уакит Баунтовского эвенкийского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>34</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МО «Баунтовский эвенкийский район» (<http://bauntrb.ru/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

---

<sup>34</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Контактные телефоны
  - Адрес электронной почты
  - Почтовый адрес организации культуры
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУК Уакитский сельский Дом культуры**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК Уакитский сельский Дом культуры методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала.
- Так же большая часть опрошенных считает, что в учреждении комфортные условия пребывания и компетентный персонал.
- Качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, устраивает большинство опрошенных.
- По оценке респондентов материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится скорее на среднем уровне.



- Большая часть опрошенных считает, что дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры находятся на высоком уровне.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне ниже среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.
- Большая часть респондентов удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
- Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» скорее на среднем уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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).
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУК Уакитский сельский Дом культуры**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,85

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,58
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,33
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,17
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,76
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,36
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,53
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,71
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,15
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,42
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,67
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,61
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,05
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,18

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>108,39</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения:</b> МБУК Уакитский сельский Дом культуры	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	108,39
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>111,39</b>

34) *МАУК «МКДЦ Заиграево»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 11 сентября по 19 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «МКДЦ Заиграево», пгт. Заиграево Заиграевского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>35</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации муниципального образования "Заиграевский район" (<http://zaigraevo.ru/mkuympks/dk-zr-zaigraevo-contacts>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Режим, график работы организации культуры

---

<sup>35</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Адрес электронной почты
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
    - Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- План по улучшению качества работы организации.
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МАУК «МКДЦ Заиграево»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «МКДЦ Заиграево» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала.
- Так же большая часть опрошенных считает, что в учреждении комфортные условия пребывания и компетентный персонал.
- По оценке респондентов материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится скорее на среднем уровне.



- Большая часть опрошенных считает, что дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры, а так же качество и содержание полиграфических материалов организации культуры находятся на уровне выше среднего.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне ниже среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.
- Большая часть респондентов удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.
- Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» скорее на среднем уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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). Так же рекомендуется улучшить 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.)
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
  - Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МАУК «МКДЦ Заиграево»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,04
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,92
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,57
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,77
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,73
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,32
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,96
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,28
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,84
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,33
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,13
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,11
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,05

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,18
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>104,54</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУК «МКДЦ Заиграево»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	104,54
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>112,54</b>

35) МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 10 сентября по 15 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Культура и туризм», с. Иволгинск Иволгинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>36</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании

---

<sup>36</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

информации об организации на официальном сайте Администрации МО "Иволгинский район" (<http://admivl.ru/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Адрес электронной почты
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/**

Бланк контент-анализа сайта МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Культура и туризм» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, достаточно высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала, а также считают персонал организации достаточно компетентным.
- Большая часть опрошенных считает, что в учреждении комфортные условия пребывания и удовлетворены качеством оказываемых услуг в целом.
- Большая часть опрошенных считает, что дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры находятся на уровне выше среднего.
- По оценке респондентов, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится скорее на среднем уровне.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на уровне ниже среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.



➤ Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет», а также качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры скорее на среднем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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).

- Так же рекомендуется улучшить 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.).

- Повысить доступность услуг для инвалидов, создавая возможность инвалидам самостоятельно передвигаться по территории организации.

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Усилить контроль в части соблюдения режима работы организацией культуры и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг;

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
----------	--------------------------------	-------------

№	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,88
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,69
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,80
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,76
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,78
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,54
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,52
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,36
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,95
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,90
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,56
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,42
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,28

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,63
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>96,05</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	96,05
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>99,05</b>

36) МБУК "МИКДЦ «Талецкий»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 07 сентября по 20 сентября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МИКДЦ «Талецкий», п. Нижние Тальцы Заиграевского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>37</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МО СП «Талецкое» ([http://талецкое.рф/index.php?option=com\\_content&view=article&id=142&Itemid=88](http://талецкое.рф/index.php?option=com_content&view=article&id=142&Itemid=88)) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>37</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Адрес электронной почты
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
    - Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- План по улучшению качества работы организации.
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУК «МИКДЦ «Талецкий»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

<p>Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)</p>	<p>Наименование информационного объекта (k)</p>		<p>Уровень поисковой доступности (<math>Z_{iks}</math>, ) в баллах</p>	<p>Комментарии, замечания</p>
<p>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»</p>		<p>Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления</p>	<p>0</p>	
		<p>Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги</p>	<p>0</p>	
		<p>Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)</p>	<p>0</p>	
		<p>Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры</p>	<p>1</p>	
		<p>Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации</p>	<p>0</p>	
		<p>Информация о планируемых мероприятиях</p>	<p>0</p>	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	На сайте представлен только отчет о выполнении муниципального задания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК МИКДЦ «Талецкий» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала, а так же считают персонал организации компетентным.



➤ Большая часть опрошенных считает, что в учреждении комфортные условия пребывания и удовлетворены качеством оказываемых услуг в целом.

➤ Большая часть опрошенных считает, что дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры находятся на уровне выше среднего.

➤ По оценке респондентов материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится на уровне выше среднего.

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на уровне ниже среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.

➤ Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет», а так же качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры на уровне выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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).

- Так же рекомендуется улучшить 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.).

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

- Улучшить качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»;
- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУК МИКДЦ «Талецкий»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,04
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,83
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,89
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,32
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,04
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,46
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,83
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,16
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,18
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,68
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,09
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,01

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,12
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,98
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>107,62</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК МИКДЦ «Талецкий»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,62
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>117,62</b>

37) МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Далахайский сельский Дом культуры» у. Далахай Закаменского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>38</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Отдел культуры муниципального образования «Закаменский район» (<http://zakamnakultura.bur.muzkult.ru/struktura/>) по состоянию на 23.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>38</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

– Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Адрес электронной почты
  - Почтовый адрес организации культуры
  - Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
  - Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Далахайский сельский Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.



➤ Ниже всего респонденты оценивают удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Обеспечить в учреждении культуры возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом;
- Повысить доступность услуг, оказываемых в учреждении, для инвалидов;
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить всю необходимую информацию о деятельности учреждения;
- Повысить удобство использования электронных сервисов учреждения (в том числе с помощью мобильных устройств).

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,73
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,82
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,26
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	1,73
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,77
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,48
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,49
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,49

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,84
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,82
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,33
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,98
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,51
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,27
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>98,52</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

**Наименование учреждения: МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	98,52
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>101,52</b>

38) МУК «Городской Дом культуры «Верас»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МУК «Городской Дом культуры «Верас».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>39</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации п. Таксимо (<http://taksimo.org/index.php/munitsipalnoe-uchrezhdenie-kultury-gorodskoj-dom-kultury-veras-posjolka-taksimo-mujskogo-rajona>) по состоянию на 23.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

---

<sup>39</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МУК «Городской Дом культуры «Верас»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУК «Городской Дом культуры «Верас» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами чуть выше среднего.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Разработать официальный сайт учреждения, разместить всю необходимую информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МУК «Городской Дом культуры «Верас»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,50
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,29
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,15
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,74
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,69
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,57
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,65
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,54
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,37
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,94



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,62
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,05
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,01
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,87
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>115,99</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**  
*Наименование учреждения: МУК «Городской Дом культуры «Верас»*

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	115,99
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>125,99</b>

39) *МКУ «СКК «Муйские зори»*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МКУ «СКК «Муйские зори» с. Усть-Муя Муйского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>40</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации Муйского района

([http://www.admmsk.ru/index.php?id=95&Itemid=125&option=com\\_content&view=article](http://www.admmsk.ru/index.php?id=95&Itemid=125&option=com_content&view=article)) по состоянию на 25.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

---

<sup>40</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МКУ «СКК «Муйские зори»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
			Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
			Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МКУ «СКК «Муйские зори» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами,

предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами чуть выше среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Разработать официальный сайт учреждения, разместить всю необходимую информацию о деятельности учреждения;

- Оборудование организации специальными устройствами для доступа инвалидов.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МКУ «СКК «Муйские зори»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,25
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,17
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,92
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,67
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,75
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,53
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,58
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,5

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,17
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,08
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,92
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,75
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,17
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,08
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>109,54</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МКУ «СКК «Муйские зори»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	5
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	109,54
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>114,54</b>



40) АУ «Межпоселенческий КДЦ»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Межпоселенческий КДЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>41</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://rdkyanaul.ru/home.html>) по состоянию на 25.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры

---

<sup>41</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Межпоселенческий КДЦ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	И нформации об учре- дителе нет
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
			Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
			Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
			Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
			Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	Нет информации о выполнении государственного (муниципального) задания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Межпоселенческий КДЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опро-

шенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами чуть выше среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать гардероб / раздевалку для посетителей.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Межпоселенческий КДЦ»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,08
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,35
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,73
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,17
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,25
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,82
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,10

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,28
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,50
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,43
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,20
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,13
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,70
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,57
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>111,31</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «Межпоселенческий КДЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	111,31
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой</b>	<b>122,31</b>

<i>оценки качества оказания услуг</i>	
---------------------------------------	--



41) МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>42</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк» не имело официального сайта или официальной страницы на сайте администрации района. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»**

---

<sup>42</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	—	
			Сокращенное наименование организации культуры	—	
			Почтовый адрес организации культуры	—	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	—	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	—	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	—	
			Режим, график работы организации культуры	—	
			Контактные телефоны	—	
			Адрес электронной почты	—	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	—	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	—	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	—	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	—	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	—	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	—	
		Информация о планируемых мероприятиях	—	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	—	
	0	План по улучшению качества работы организации	—	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,78
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,48
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,33
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,33
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,47
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,68
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,07
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,15
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,17
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,05

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,93
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,38
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,67
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>103,59</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	—
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	103,59
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>103,59</b>

42) МБУ «Туркинский КИЦ»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Туркинский КИЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>43</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «Туркинский КИЦ» не имело официального сайта или официальной страницы на сайте администрации района. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Туркинский КИЦ»**

---

<sup>43</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	–	
			Сокращенное наименование организации культуры	–	
			Почтовый адрес организации культуры	–	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	–	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	–	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	–	
			Режим, график работы организации культуры	–	
			Контактные телефоны	–	
			Адрес электронной почты	–	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	–	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	–	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	—	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	—	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	—	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	—	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	—	
	Информация о планируемых мероприятиях	—	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	—	
		0	План по улучшению качества работы организации	—	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Туркинский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами ниже среднего.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения;
  - Обновить материально-техническое оснащение учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Туркинский КИЦ»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,13
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,50
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,19
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,75
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,44
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,00
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,81
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,81
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,75
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,38
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,50

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,06
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	2,50
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,88
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>93,7</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Туркинский КИЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	—
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,7
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>93,7</b>

43) МБУК «Гремячинский КИЦ»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Гремячинский КИЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>44</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК «Гремячинский КИЦ» не имело официального сайта или официальной страницы на сайте администрации района. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Гремячинский КИЦ»**

---

<sup>44</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	—	
			Сокращенное наименование организации культуры	—	
			Почтовый адрес организации культуры	—	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	—	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	—	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	—	
			Режим, график работы организации культуры	—	
			Контактные телефоны	—	
			Адрес электронной почты	—	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	—	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	—	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	—	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	—	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	—	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	—	
		Информация о планируемых мероприятиях	—	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	—	
	0	План по улучшению качества работы организации	—	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Гремячинский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- Средние оценки респондентов получило удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.



- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения;
  - Обеспечить работу электронных сервисов учреждения;
  - Обновить материально-техническую базу учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Гремячинский КИЦ»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,25
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,20
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,50
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,05
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,75
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,60
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,55
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,30
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,05
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,80

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,60
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,25
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,05
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,40
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>88,35</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Гремячинский КИЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	—
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	88,35
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>88,35</b>

#### 44) МКУ «Турунтаевский КИЦ»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МКУ «Турунтаевский КИЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>45</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МКУ «Турунтаевский КИЦ» не имело официального сайта или официальной страницы на сайте администрации района. Анализ сайта не производился.

#### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МКУ «Турунтаевский КИЦ»

---

<sup>45</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	—	
			Сокращенное наименование организации культуры	—	
			Почтовый адрес организации культуры	—	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	—	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	—	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	—	
			Режим, график работы организации культуры	—	
			Контактные телефоны	—	
			Адрес электронной почты	—	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	—	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	—	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	—	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	—	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	—	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	—	
	Информация о планируемых мероприятиях	—	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	—	
	0	План по улучшению качества работы организации	—	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МКУ «Турунтаевский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами ниже среднего.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МКУ «Турунтаевский КИЦ»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,62
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,53
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	9,60
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9,10
.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,82
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,35
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,40
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,35
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,85
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,65
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,72

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9,35
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,42
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,70
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>126,46</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**  
**Наименование учреждения: МКУ «Турунтаевский КИЦ»**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	—
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	126,46
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>126,46</b>



45) МБУК «Районный культурно-досуговый центр»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный культурно-досуговый центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>46</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК «Районный культурно-досуговый центр» не имело официального сайта или официальной страницы на сайте администрации района. Анализ сайта не производился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Районный культурно-досуговый центр»

---

<sup>46</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	—	
			Сокращенное наименование организации культуры	—	
			Почтовый адрес организации культуры	—	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	—	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	—	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	—	
			Режим, график работы организации культуры	—	
			Контактные телефоны	—	
			Адрес электронной почты	—	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	—	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	—	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	—	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	—	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	—	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	—	
		Информация о планируемых мероприятиях	—	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	—	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	—	
		0	План по улучшению качества работы организации	—	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный культурно-досуговый центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- На среднем уровне посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Обеспечить работу электронных серверов учреждения;
  - Обновить материально-техническую базу учреждения;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Районный культурно-досуговый центр»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,45
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,27
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,17
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,69
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,88
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,78
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,86
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,81
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,80
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,74

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,91
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,17
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,70
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,70
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>93,93</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный культурно-досуговый центр»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	–
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,93
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>93,93</b>

46) МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>47</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Муниципальных образований Заиграевского района (<http://mo.zaiGraevo.ru/index.php/vilka-mbyk>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

---

<sup>47</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»**



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- На среднем уровне посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организа-

цией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,02
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,60
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,85
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,48
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,08
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,21
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,07
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,58
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,28
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,80

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,88
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,15
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,57
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,30
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>107,87</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,87
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>121,87</b>

47) МБУК «МИКДЦ «Жемчужина» (Заиграевский район)

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «МИКДЦ «Жемчужина».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>48</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК «МИКДЦ «Жемчужина» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МО сельское поселение «Тамахтайское» (<http://mo.zaigraevo.ru/index.php/tamahtai-mbyk>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры

---

<sup>48</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «МИКДЦ «Жемчужина»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «МИКДЦ «Жемчужина» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, дают средние оценки доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят средние оценки. Ниже среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Ниже среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами крайне низко.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, как правило, у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «МИКДЦ «Жемчужина»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,40
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5,42
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	4,80
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,92
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,68
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,73
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,87
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,85
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,35
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,02
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,98

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,75
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,50
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3,73
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>76,00</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «МИКДЦ «Жемчужина»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	76
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>86</b>

48) МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>49</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и

---

<sup>49</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО СП «Унэгэтэйское (<http://unegetey.ru/kultura>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
			Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
			Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	На сайте некорректно работает ссылка: при нажатии «Перечень платных услуг» открывается устав учреждения



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
«Интернет»		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		0	На сайте некорректно работает ссылка: при нажатии «План мероприятий 2017, открывается устав учреждения»
		0	На сайте есть информация о муниципальном задании на 2016г и плановый период 2017-2018 гг

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
			Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.

- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,52
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,13
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,85
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,25
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,62
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,72
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,60
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,68
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,23
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,97
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,63
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,30

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,53
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,25
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>95,28</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	95,28
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>106,28</b>

49) МАУ «Районный Дом культуры» (с. Кабанск)

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Районный Дом культуры» с. Кабанск Кабанского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>50</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://www.kabanskrdk.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>50</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Режим, график работы организации культуры
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Районный Дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об органи-	Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
заций 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»		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
	0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	На сайте представлен только отчет о результатах деятельности учреждения
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Районный Дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения.

➤ Участники опроса довольны доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, а также графиком работы учреждения. Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры также не вызывают никаких нареканий у посетителей.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры и соблюдение режима работы организацией культуры.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на среднем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Режим, график работы организации культуры;
- Копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- Информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- План по улучшению качества работы организации;

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Разместить в учреждении информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Районный Дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,3
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,3
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8
2.4	Удобство графика работы организации культуры	8,4
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	5,1
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,3
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,4
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,6
4.2	Компетентность персонала организации культуры	8,5
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,5
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,2
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>113,1</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b><i>Наименование учреждения: МАУ «Районный Дом культуры»</i></b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	113,1
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	127,1

50) МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»» (с. Селенгинск)

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»» с. Селенгинск Кабанского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>51</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://selkdc.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)

---

<sup>51</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

– Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Ур овень поиско- вой до- ступно- сти ( $Z_{iks}$ ,) в бал- лах	Ко мmenta- рии, за- мечания
--	--	---	--------------------------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили материально-техническое обеспечение, качество и содержание полиграфических материалов учреждения. Удобством графика работы и соблюдением установленных сроков предоставления услуг организацией культуры участники опроса так же остались довольны.

➤ Опрошенные удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, а также компетентностью персонала учреждения.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты сходятся во мнении, что их все устраивает. Дополнительные услуги и доступность их получения в учреждении культуры, а также доброжелательность и вежливость персонала организации нареканий не вызывают.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) и соблюдению режима работы организацией культуры.

➤ Респонденты вполне удовлетворены доступностью услуг учреждения для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

- Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:
- Полное наименование организации культуры;
  - Почтовый адрес организации культуры;
  - Схема размещения организации культуры, схема проезда;
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
  - Режим, график работы организации культуры;
  - Адрес электронной почты;
  - Копию плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
  - Информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
  - Информацию о планируемых мероприятиях;
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
  - План по улучшению качества работы организации;
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,9
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,5
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,3

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,1
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,1
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,1
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,1
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	107,6

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

**Наименование учреждения: МБУК «Многофункциональный инфор-**

<i>мационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,6
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	114,6

51) МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>52</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://mauskc-kristall.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>52</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры. Доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, а также удобством графика работы участники опроса так же остались довольны.

➤ Опрошенные удовлетворены комфортностью условий пребывания в организации и соблюдением режима работы.

➤ Дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры также не вызывает нареканий у посетителей.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса склонны давать материально-техническому обеспечению организации культуры.

➤ Респонденты вполне удовлетворены доступностью услуг учреждения для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,1
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,9
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,7
2.4	Удобство графика работы организации культуры	8,4
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	7,1
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,3
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,2
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,7
4.2	Компетентность персонала организации культуры	8,6
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,3

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,6
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,8
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,8
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	112,9

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	112,9
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	126,9

52) *МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят» с. Корсаково Кабанского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>53</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://korsakovo-mayk.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг

---

<sup>53</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Режим, график работы организации культуры
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
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		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	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»		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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		Сведения о видах предоставляемых услуг
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0			
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0			

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0 План по улучшению качества работы организации	0	



## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки по всем критериям. Но наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, а также удобство графика работы организации культуры и соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортностью условий пребывания в организации культуры и дополнительными услугами и доступностью их получения опрошенные удовлетворены в полной мере.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), а также качество и содержание полиграфических материалов организации культуры также не вызывают нареканий.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса склонны давать материально-техническому обеспечению организации культуры.

➤ Удовлетворенность респондентов доступностью услуг учреждения для инвалидов оценивается на уровне немного выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Режим, график работы организации культуры;
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Информация о планируемых мероприятиях;
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,5
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,5
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,5
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,1
.4.	Удобство графика работы организации культуры	9
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,7
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,9
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,3
.2.	Компетентность персонала организации культуры	9
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,8

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,2
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,2
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	118,6

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	118,6
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	128,6

53) МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>54</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://kdcrossvet.ru/> по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>54</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об органи-		Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
зации 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»	0	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Но наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, а также доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Комфортностью условий пребывания в организации культуры, удобством графика работы организации культуры и соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры опрошенные удовлетворены в полной мере.

➤ Соблюдение режима работы организацией культуры, материально-техническое обеспечение, качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», также не вызывают нареканий.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса склонны давать дополнительным услугам и доступности их получения, а также качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры.

➤ Удовлетворенность респондентов доступностью услуг учреждения для инвалидов оценивается на очень низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.



➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,5
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,3
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,8
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,5
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,4
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,6
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,1

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,3
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,8
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,6
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,5
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,3
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>118,6</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**  
**Наименование учреждения: МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	100,2

<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	116,2
---	-------

54) *ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>55</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения <http://www.ethnomuseum03.ru/> по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

<sup>55</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Контактные телефоны
  - Адрес электронной почты
  - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
			Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	На сайте не представлен отчет о результатах деятельности организации
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Но наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, а также Удобство графика работы организации культуры.

➤ Соблюдением режима работы организацией культуры и соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры опрошенные удовлетворены в полной мере.

➤ Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, а также комфортность условий пребывания в организации культуры не вызывают нареканий.

➤ Более низкие оценки участники опроса склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническому обеспечению организации, а также качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры. Не очень высоко респонденты оценивают качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

➤ Удовлетворенность респондентов доступностью услуг учреждения для инвалидов оценивается на уровне чуть выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- Информация о планируемых мероприятиях;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов, улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,1
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,8



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,1
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,4
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,3
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,3
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,5
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,6
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,2
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,8
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,9
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,8
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	106,8

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**  
**Наименование учреждения: ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	106,8
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	122,8

55) ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>56</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта <http://muzeymb.ru/> по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)

---

<sup>56</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)		Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте органи-	Полное наименование организации культуры		1	
		Сокращенное наименование организации культуры		1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
зации 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»	Почтовый адрес организации культуры	1	
	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
	Режим, график работы организации культуры	1	
	Контактные телефоны	1	
	Адрес электронной почты	1	
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
	0	План по улучшению качества работы организации	1	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, а также удобство графика работы и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Соблюдением режима работы и компетентностью персонала организации и соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры опрошенные удовлетворены в полной мере.

➤ Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, а также качество и содержание полиграфических материалов организации культуры не вызывают нареканий у посетителей учреждения.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническому обеспечению организации, а также качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры. Не очень высоко респонденты оценивают качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

- Удовлетворенность респондентов доступностью услуг учреждения для инвалидов также оценивается на высоком уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,7
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,7
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,6
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,2
.4.	Удобство графика работы организации культуры	9
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,6
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,9
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,1
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,3
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,4
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	121,9

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

**Наименование учреждения: ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	18
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	121,9
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	139,9

56) МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>57</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта <http://klub-media.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>57</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об органи-		Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания	
зации 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»		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
	0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, доброжелательность и вежливость персонала организации культуры, а также качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

➤ Соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, компетентностью персонала организации культуры, дополнительными услугами и доступностью их получения, а также материально-техническим обеспечением организации культуры опрошенные удовлетворены в полной мере.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса поставили удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), удобству графика работы организации, соблюдению режима работы организацией культуры и качеству и содержанию полиграфических материалов учреждения.

➤ Удовлетворенность респондентов доступностью услуг учреждения для инвалидов оценивается на низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: обеспечить в учреждении возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов, улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, повысить компетентность персонала в сфере работы с посетителями-инвалидами, а также разместить в учреждении информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,2
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,2
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,9
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,6
2.4	Удобство графика работы организации культуры	7,6
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	3,7
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,7
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,9

№	Наименование показателя	Балл
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,4
4.2	Компетентность персонала организации культуры	8,1
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,2
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	107,2

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,2
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	124,2



57) *МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>58</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий

---

<sup>58</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта <http://дк-авиатор.рф/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

– План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	На сайте учреждения представлена только копия устава
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило хорошие оценки почти по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры и удобство графика работы.

➤ Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории учреждения, комфортность условий пребывания, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, а также материально-техническое обеспечение организации культуры нареканий у участников опроса не вызвало.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса поставили дополнительным услугам и доступности их получения.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств), удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, разме-

щенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», а также качество и содержание полиграфических материалов организации культуры получили оценки чуть более среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в целом удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Доступность услуг для инвалидов респонденты также оценили чуть выше среднего.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на сайт следующую информацию:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;

- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- Информация о планируемых мероприятиях;

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;

- План по улучшению качества работы организации.

- Улучшить оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов, улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, а также разместить в учреждении информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,7
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,7
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,3

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,2
2.4	Удобство графика работы организации культуры	7,9
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	6,2
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,6
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,7
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,9
4.2	Компетентность персонала организации культуры	7,8
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,8
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,7
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,6
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,2
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	102,3

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»</b>	
Интегральное значение показа-	11

телей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	102,3
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	113,3

58) *МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское пгт. Каменск.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>59</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

<sup>59</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Кабанский район» [www.kabansk.org](http://www.kabansk.org) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о планируемых мероприятиях.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Фе-

дерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
	Режим, график работы организации культуры	0	
	Контактные телефоны	1	
	Адрес электронной почты	0	
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры, удобство графика работы, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Участники опроса вполне довольны доступностью и актуальностью информации о деятельности организации, размещенной на территории учреждения, удобством графика работы и соблюдением режима работы организацией культуры, а также комфортностью условий пребывания в организации культуры.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса поставили дополнительным услугам и доступности их получения, удовлетворенности качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», а также качеству и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств) и материально-техническим обеспечением организации культуры получили оценки чуть более среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на высоком уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили низкие оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте Администрации Кабанского района):

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры

- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
    - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
      - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
        - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
        - План по улучшению качества работы организации.
        - Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское**

№	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,6
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,2
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,6
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,8

№	Наименование показателя	Балл
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,2
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,3
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>108</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показате-	108

телей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	112



59) МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Музей истории города Улан-Удэ» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>60</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта <http://uumuseum.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>60</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1.	Наличие общей информации об органи-	Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания	
зации 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»	0	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	1	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	На сайте учреждения представлена только копия устава
		Режим, график работы организации культуры	1	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	1	
	0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	1	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МАУ «Музей истории города Улан-Удэ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили удобство графика работы, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения и комфортность условий пребывания в организации культуры.

- Участники опроса вполне довольны соблюдением режима работы организацией, соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, а также доброжелательностью и вежливостью персонала учреждения.

- Дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств), качество и полнота информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте в сети «Интернет» и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры нареканий у респондентов не вызвали.

- Более низкие оценки участники опроса поставили материально-техническим обеспечением организации культуры.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на высоком уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили очень низкие оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется разместить на официальном сайте организации следующую информацию:

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»**

	Наименование показателя	Балл
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,8
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,8
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,2
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,9
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,8
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,4

	Наименование показателя	Балл
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,4
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,6
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,4
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,3
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,2
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,1
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	111

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	16
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	111
<b>Общий балл организации</b>	127

<i>культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	
--	--



60) МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин» пгт. Усть-Баргузин Баргузинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>61</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент исследования официальный сайт либо страница учреждения на сайтах районных органов власти в сети Интернет отсутствовали.

---

<sup>61</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{ик}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{ik}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания, соблюдение режима работы организацией культуры, доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.

➤ Участники опроса вполне довольны дополнительными услугами и доступность их получения, удобством графика работы, а также соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

➤ Чуть более низкие оценки участники опроса поставили удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), материально-техническому обеспечению учреждения, качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на высоком уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили средние оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать официальный сайт учреждения либо страницу на сайте районных органов власти и разместить на нем следующую информацию:

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
    - Режим, график работы организации культуры
    - Контактные телефоны
    - Адрес электронной почты
    - Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
    - Сведения о видах предоставляемых услуг
    - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
    - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
    - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
    - Информация о планируемых мероприятиях
    - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
    - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
    - План по улучшению качества работы организации.
    - Разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»**

	Наименование показателя	Балл
--	-------------------------	------

	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,1
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,8
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,0
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,7
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,2
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,4

	Наименование показателя	Балл
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,8
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	117,1

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	117,1
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	117,1

61) МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»» с. Курумкан Курумканского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>62</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Курумканский район» <https://kurumkan.org> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

---

<sup>62</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



- Почтовый адрес организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)		Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	0	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- В целом учреждение получило высокие оценки почти по всем критериям. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.

- Участники опроса вполне довольны соблюдением режима работы организацией, соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, а также доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Дополнительные услуги и доступность их получения и удобство графика работы организации культуры также получили хорошие оценки.

- Комфортность условий пребывания в организации культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, а также удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) нареканий у респондентов не вызвали.

- Более низкие оценки участники опроса поставили материально-техническим обеспечением организации культуры.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на высоком уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили средние оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте Администрации Курумканского района):

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»**

	Наименование показателя	Балл
--	-------------------------	------

	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,6
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,9
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,1
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,1
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,3
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,6

	Наименование показателя	Балл
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	111

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	108,4
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	111,4

62) *МКУК «Районное культурно-досуговое объединение» (с. Баргузин)*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МКУК «Районное культурно-досуговое объединение» с. Баргузин Баргузинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>63</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на

---

<sup>63</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



официальном сайте Администрации МО Администрации МО «Баргузинский район» <http://barguzinonline.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о планируемых мероприятиях.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МКУК «Районное культурно-досуговое объединение» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ По большей части учреждение получило хорошие оценки. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала, а также удобство графика работы организации культуры.

➤ Участники опроса вполне довольны соблюдением режима работы организацией и соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, а также доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, и комфортностью условий пребывания в организации культуры.

➤ Дополнительные услуги и доступность их получения, качество и полнота информации о деятельности учреждения, размещенной в сети «Интернет», а также качество и содержание полиграфических материалов организации культуры получили оценки выше среднего.

➤ Более низкие оценки получили следующие критерии: удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе

с помощью мобильных устройств) и материально-техническое обеспечение организации культуры.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на хорошем уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили очень низкие оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте Администрации Баргузинского района):

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»**

№	Наименование показателя	Балл
---	-------------------------	------

№	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,2
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,6
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,5
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,1
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,6
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,8
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,3

№	Наименование показателя	Балл
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,4
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	95,6

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	95,6
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	106,6

63) МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»» п. Татаурово Прибайкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>64</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте муниципального образования СП "Татауровское" <http://tataurovo.msurb.ru/> по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры

---

<sup>64</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	0	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- По большей части учреждение получило хорошие оценки. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

- Участники опроса вполне довольны доступностью и актуальностью информации о деятельности, размещенной на территории организации, комфортностью условий пребывания в учреждении, дополнительными услугами и доступностью их получения, а также соблюдением режима работы и соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

- Удобство графика работы организации культуры получило оценки выше среднего.

- Более низкие оценки получили следующие критерии: удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, а также материально-техническое обеспечение организации культуры.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на хорошем уровне.

➤ Доступности услуг для инвалидов респонденты поставили низкие оценки.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на сайте муниципального образования СП "Татауровское"):

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности

для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУ «Гатауровский КИЦ «Горизонт»»**

№	Наименование показателя	Балл
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,3
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,9

№	Наименование показателя	Балл
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	94,2

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	94,2
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	97,2

64) МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>65</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Муниципального казенного учреждения «Отдел культуры муниципального образования «Закаменский район» <http://zakamnakultura.bur.muzkult.ru/> по состоянию на 28.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

---

<sup>65</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	1	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	1	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ По большей части учреждение получает высокие оценки. Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

➤ Участники опроса высоко оценивают: доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания в организации культуры, дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), удобство графика работы организации культуры, соблюдение режима работы организацией культуры, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Чуть более низкие оценки в ходе опроса получили материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет», качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Наиболее низкие оценки опрошенные склонны давать доступности услуг для инвалидов.

- Результаты проведения независимой оценки показали, что удовлетворенность респондентов качеством оказания услуг в учреждении в целом на хорошем уровне.
- Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется:
  - Создать собственный официальный сайт и разместить на нем всю необходимую информацию.
  - Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск**

	Наименование показателя	Балл
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,32
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,35
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,15
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,07
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,38
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,82
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,23
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,32

	Наименование показателя	Балл
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,3
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,32
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организациями культуры в целом	7,23
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,73
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,73
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,75
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	96,7

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**  
**Наименование учреждения: МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск**

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	12
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	96,7
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	108,7

65) МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»<sup>66</sup>.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>67</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки у учреждения отсутствовал официальный сайт и страница на сайте органов власти, в связи с чем анализ не проводился.

---

<sup>66</sup> На момент проведения оценки учреждение культуры было закрыто на ремонт, в связи с чем рассчитывается усредненный балл по Закаменскому району

<sup>67</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	-	
		Сокращенное наименование организации культуры	-	
		Почтовый адрес организации культуры	-	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		Режим, график работы организации культуры	-	
		Контактные телефоны	-	
		Адрес электронной почты	-	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-



	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		-		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		-		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		-		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		-		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		-		
Информация о планируемых мероприятиях		-		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Харацайский Сельский дом культуры» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и содержанием полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

- Крайне низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:
  - Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);
  - Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).
  - Создать официальный сайт учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,37
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,25
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,20
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,13
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,37
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,48

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,29
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,36
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,19
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,89
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,43
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,57
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,21
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,27
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>92,01</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организа-	92,01

ции культуры	
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>92,01</b>

66) АУ «Санагинский ДК»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Санагинский ДК»<sup>68</sup>.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>69</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки у учреждения отсутствовал официальный сайт и страница на сайте органов власти, в связи с чем анализ не проводился.

<sup>68</sup> На момент проведения оценки учреждение культуры было закрыто на ремонт, в связи с чем рассчитывается усредненный балл по Закаменскому району

<sup>69</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Санагинский ДК»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	-	
		Сокращенное наименование организации культуры	-	
		Почтовый адрес организации культуры	-	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		Режим, график работы организации культуры	-	
		Контактные телефоны	-	
		Адрес электронной почты	-	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		-		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		-		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		-		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		-		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		-		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	-	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	0	План по улучшению качества работы организации	-	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Санагинский ДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Чуть более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и содержанием полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, качеству и полноте информации о деятельности



организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

➤ Крайне низко респонденты оценивают доступность услуг учреждения для инвалидов.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Создать официальный сайт учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Санагинский ДК»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,37
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,25
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,20
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,13
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,37

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,48
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,29
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,36
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,19
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,89
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,43
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,57
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,21
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,27
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>92,01</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «Санагинский ДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении	92,01

мнений получателей услуг организации культуры	
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>92,01</b>

67) МБУ «КДЦ «Импульс»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «КДЦ «Импульс» пгт. Янчукан Северо-Байкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>70</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>.

<sup>70</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «КДЦ «Импульс»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	0	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
<p>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»</p>	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «КДЦ «Импульс» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения.
- Оценки чуть выше среднего посетители поставили соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией, комфортности условий пребывания в учреждении, соблюдению режима работы, а также доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения.
- На среднем уровне респонденты оценили удобство графика работы и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.
- Более низкие оценки посетители склонны давать материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) и качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной в сети «Интернет».
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на очень низком уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом на уровне чуть выше среднего.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район»):

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Контактные телефоны
  - Адрес электронной почты
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «КДЦ «Импульс»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
--	--------------------------------	-------------



	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	5,5
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	5,6
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	5
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4
.4.	Удобство графика работы организации культуры	5,4
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,9
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	5,7
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,1
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,6
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,3
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,1
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,6
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,2

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	73,9

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «КДЦ «Импульс»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	5
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	73,9
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	78,9

68) АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «ДК «Романтик» п. Кичера» пгт. Кичера Северо-Байкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>71</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что Учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>.

---

<sup>71</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Дата создания организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Контактные телефоны
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	Нет информации об учредителе
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	1	
			Контактные телефоны	0	
			Адрес электронной почты	1	
		0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	Информация о планируемых мероприятиях	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «ДК «Романтик» п. Кичера» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, удобство графика работы, а также комфортность условий пребывания в организации культуры и дополнительные услуги и доступность их получения.

- В целом посетители довольны соблюдением режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, а также доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации.

- На среднем уровне респонденты оценили материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Более низкие оценки посетители склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией (в том числе с помощью мобильных устройств), качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной в сети «интернет», а также качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на очень низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом на хорошем уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>):

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.



**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,3
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,6
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,6
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,8
.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,7
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,9
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,4
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,4
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,9
.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,6
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,4
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,4

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,5
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	93,2

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	93,2
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	99,2

69) АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>72</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте

---

<sup>72</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» (<http://сбкультура.рф/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры		1	
		Сокращенное наименование организации культуры		1	
		Почтовый адрес организации культуры		0	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда		0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		0	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		0	
		Режим, график работы организации культуры		0	
		Контактные телефоны		1	
		Адрес электронной почты		0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
	0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценивается респондентами ниже среднего.

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами крайне низко.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,89
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,84
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,47
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,67
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,91
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,70
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,79
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,97
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,96



№	Наименование показателя	Балл
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,38
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,85
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,16
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,38
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,43
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>95,4</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	5
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	95,40
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>100,40</b>

70) АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>73</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на

---

<sup>73</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ), в баллах	Комментарии, замечания
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 орга-	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	0	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	Нет информации об учредителе
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
	низаций культуры в сети «Интернет»	Режим, график работы организации культуры	0	
Контактные телефоны		1		
Адрес электронной почты		0		
0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).		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 орга-	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
низаций культуры в сети «Интернет»		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценивается респондентами ниже среднего.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами крайне низко.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,92
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,15
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,68
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,20
2.4	Удобство графика работы организации культуры	7,78
2.5	Доступность услуг для инвалидов*	1,52
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,62

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,43
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,23
4.2	Компетентность персонала организации культуры	8,22
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,48
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,58
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	2,40
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4,87
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>90,08</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	90,08
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой</b>	<b>97,08</b>



71) АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «ММЦД п. Нижнеангарск».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>74</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение АУ «ММЦД п. Нижнеангарск» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основа-

---

<sup>74</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

нии информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	0	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	1	
		Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		1	Нет информации об учредителе	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «ММИЦД п. Нижнеангарск» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

- Выше среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) оценивается респондентами ниже среднего.
- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,83
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,63
.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,52
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,36
.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,13
.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,68
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,8

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,83
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,71
.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,44
.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,20
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,04
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,87
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,95
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>102,99</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	102,99
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой</b>	<b>110,99</b>

72) АУ «СДК с. Байкальское»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «СДК с. Байкальское».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>75</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение АУ «СДК с. Байкальское» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании

---

<sup>75</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «СДК с. Байкальское»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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		Полное наименование организации культуры	1	
			Сокращенное наименование организации культуры	1	
			Почтовый адрес организации культуры	0	
			Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
			Режим, график работы организации культуры	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
	самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	Контактные телефоны	1	
Адрес электронной почты		1		
0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).		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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0	Нет информации об учредителе	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «СДК с. Байкальское» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Ниже среднего посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «СДК с. Байкальское»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,85
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,77
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,97
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,17
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,78
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,27
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,63

№	Наименование показателя	Балл
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,0
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,65
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,47
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,35
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3,57
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,78
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,43
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>83,69</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: АУ «СДК с. Байкальское»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	83,69
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой</b>	<b>91,69</b>

73) МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «КДЦ «Калейдоскоп».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>76</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «КДЦ «Калейдоскоп» не имело официального сайта. Анализ осуществлялся на основании

---

<sup>76</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях



- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (с)		Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
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»	Полное наименование организации культуры	1	
		Сокращенное наименование организации культуры	1	
		Почтовый адрес организации культуры	0	
		Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		Режим, график работы организации культуры	0	
		Контактные телефоны	0	
		Адрес электронной почты	0	

	Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		0 Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	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»	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		0		
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		0		
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		0		
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		0		
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		0		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ,) в баллах	Комментарии, замечания
		Информация о планируемых мероприятиях	0	
		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	0	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «КДЦ «Калейдоскоп» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
- Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
- На среднем уровне посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами низко.
- Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
- В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:
  - Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
  - Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»**

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,85
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,52
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,02
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,97
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,37
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,95
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,67
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,93

	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,78
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,12
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,43
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,83
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,48
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>88,72</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	5
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	88,72
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>93,72</b>

74) МБУ «Таловский КИЦ»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Таловский КИЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>77</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

---

<sup>77</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «Таловский КИЦ» не имело официального сайта или страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. Анализ сайта не производился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Таловский КИЦ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		-	
	7	Информация о планируемых мероприятиях		-	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения		-	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности		-	
	10	План по улучшению качества работы организации		-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Таловский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также ставят высокие оценки. Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Высоко посетители оценивают качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов, качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет», оценивается респондентами на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организа-



цией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Таловский КИЦ»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,75
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,52
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,28
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,07
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,3
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,83
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,67
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,35
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,25

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,25
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,94
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,3
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>113,71</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Таловский КИЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	113,71
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>113,71</b>

75) МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>78</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское» не имело официального сайта. Анализ осуществ-

---

<sup>78</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

лялся на основании информации об организации на официальном сайте МО СП Загустайское (<http://zagustay.msurb.ru/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0		
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0		
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0		
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0		
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1		
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0		
	10	План по улучшению качества работы организации	0		

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, соблюдении режима работы организацией культуры, соблюдении установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры респонденты ставят скорее средние оценки.

➤ Выше среднего опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ На среднем уровне посетители оценивают, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами крайне низко.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов;
- Повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
- Разработать официальный сайт учреждения, разместить информацию о деятельности учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,83
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,42
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,2

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,6
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,26
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,83
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,73
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,47
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,42
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,03
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,03
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,43
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,62
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>97,67</b>



Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	97,67
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>105,67</b>

76) МАУ «Бабушкинский ИКЦ»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Бабушкинский ИКЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>79</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки анализировался сайт учреждения МАУ «Бабушкинский ИКЦ» <http://мысовскь-бабушкин.рф/>. По состоянию на 29.09.2017.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры

---

<sup>79</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Бабушкинский ИКЦ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			1	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			1	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			1	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры			0	
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			0	
7	Информация о планируемых мероприятиях			1	
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Бабушкинский ИКЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высокие оценки опрошенные посетители дают доступности и актуальности информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортности условий пребывания в организации культуры; доступности услуг для инвалидов; доброжелательности и вежливости персонала организации культуры; компетентности персонала организации культуры; соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Выше среднего респонденты оценили в ходе опроса дополнительные услуги и доступность их получения; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом; материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Бабушкинский ИКЦ»**

№	Наименование показателя	Балл
---	-------------------------	------

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,36
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,11
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,84
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,69
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,67
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,61
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,69
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,91
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,16
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,94
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,47
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,53
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,65

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,79
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>110,42</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУ «Бабушкинский ИКЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	14
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	110,42
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>124,42</b>

77) МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУ «Районный дом культуры «Шахтер».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>80</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждения МАУ «Районный дом культуры «Шахтер» проводился анализ официального сайта <http://dkshahter.ru/>. По состоянию на 28.09.2017.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда

---

<sup>80</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	1	

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			0	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			0	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			1	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры			0	
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			0	
7	Информация о планируемых мероприятиях			0	
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУ «Районный дом культуры «Шахтер» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, крайне высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

➤ Значительно выше среднего опрошенные посетители оценивают удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); соблюдение режима работы организацией культуры; компетентность персонала организации культуры; материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Скорее на среднем уровне опрошенные оценили доступность услуг учреждения для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,23
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,22
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,27
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,43
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,19
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,93
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,99
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,02
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,05
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,92
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,06
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,42

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,04
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,45
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>107,22</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	107,22
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>114,22</b>

78) МАУК «Брянский информационно-культурный центр»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Брянский информационно-культурный центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>81</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки (на 27.09.2017) учреждение МАУК «Брянский информационно-культурный центр» не имело официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайта не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Брянский информационно-культурный центр»

---

<sup>81</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «Брянский информационно-культурный центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Чуть выше среднего опрошенные посетители учреждения оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; материально-техническое обеспечение организации культуры.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры респонденты оценивают низко.

➤ Наиболее низко опрошенные оценили доступность услуг учреждения культуры для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.



- Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.
- Повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
- Разработать официальный сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУК «Брянский информационно-культурный центр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,40
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,13
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,24
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,88
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,84
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,67
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,03
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	6,89
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	6,45
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,76

№	Наименование показателя	Балл
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,32
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,44
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	3,73
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>79,28</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<b>Наименование учреждения: МАУК «Брянский информационно-культурный центр»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	79,28
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>79,28</b>

79) МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Зырянский культурно-информационный центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>82</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки (на 28.09.2017) учреждение МБУ «Зырянский культурно-информационный центр» не имело официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайта не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»

---

<sup>82</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Зырянский культурно-информационный центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Чуть выше среднего опрошенные посетители учреждения оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; материально-техническое обеспечение организации культуры.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры респонденты оценивают низко.

➤ Наиболее низко опрошенные оценили доступность услуг учреждения культуры для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.

- Повысить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.
- Повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
- Разработать официальный сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,63
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,78
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,42
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,43
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,87
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,05
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,14
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,19
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,18
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	6,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,78

№	Наименование показателя	Балл
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,75
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,07
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,43
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>91,62</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	91,62
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>91,62</b>

80) МБУ «Ильинский КИЦ»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Ильинский КИЦ».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>83</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки (на 28.09.2017) учреждение МБУ «Ильинский КИЦ» не имело официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайта не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Ильинский КИЦ»

---

<sup>83</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Ильинский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Высоко в ходе проведения независимой оценки респонденты оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ На среднем уровне опрошенные посетители склонны оценивать материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) и доступность услуг для инвалидов респонденты оценивают наиболее низко.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на среднем уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.

- Повысить удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
- Разработать официальный сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Ильинский КИЦ»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,25
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,23
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,77
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	4,08
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,89
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,45
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,05
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,87
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,05
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,48
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,82

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,07
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,42
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>95,43</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Ильинский КИЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	95,43
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>95,43</b>

81) МБУ «Районный Центр культуры и досуга» г.Кяхта

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Районный Центр культуры и досуга».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>84</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «Районный Центр культуры и досуга» не имело собственного официального сайта. Проводился анализ официального сайта МО «Кяхтинский район» (<http://admkhrt.ru/mbu-rayonnyu-tcentr-kul-tury-i-dosuga.html>). По состоянию на 25.09.2017.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>84</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Районный Центр культуры и досуга»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	1	

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			0	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			0	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			0	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры			0	
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			0	
7	Информация о планируемых мероприятиях			0	
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			0	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Районный Центр культуры и досуга» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Опрошенные посетители высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Чуть выше среднего респонденты в ходе опроса оценили материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Низко оценивают опрошенные посетители доступность услуг учреждения культуры для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.



- Создать официальный интернет-сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Районный Центр культуры и досуга»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,71
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,94
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,34
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,05
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,86
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,18
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,29
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,82
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,72
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,32
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,63

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,99
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,84
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>103,69</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Районный Центр культуры и досуга»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	103,69
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>109,69</b>

82) МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>85</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»» не имело собственного официального сайта. Проводился анализ официального сайта Администрации МО «Иволгинский район» (<http://admivl.ru/ispolnitelnaya-vlast/otdel-kultury-i-turizma/ivolginskij-kulturno-dosugovuj-i-informacionnyj-centr/>). По состоянию на 26.09.2017.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры

---

<sup>85</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»**

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Опрошенные посетители высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры.

➤ Чуть выше среднего респонденты в ходе опроса оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); материально-техническое обеспечение; организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Довольно низко опрошенные посетители оценивают доступность услуг для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.
- Создать официальный интернет-сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,68
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,42
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,58
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,69
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,97
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,7
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,14
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,18
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,24
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,76
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,95

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,25
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,33
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>101,69</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	101,69
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>114,69</b>



83) МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Мостовский культурно-информационный центр».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>86</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «Мостовский культурно-информационный центр» не имело собственного официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайте не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»

---

<sup>86</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Мостовский культурно-информационный центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Опрошенные посетители высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом; материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Единственный показатель, который респондентами был оценен крайне низко – доступность услуг для инвалидов.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.
- Создать официальный интернет-сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,67
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,5
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,27
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,57
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,58
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,92
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,73
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,87
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,57

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,07
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,25
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>105</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	105
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>105</b>

#### 84) МБУК «Центр «Малая Родина»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Центр «Малая Родина».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>87</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУК «Центр «Малая Родина» не имело собственного официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайте не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Центр «Малая Родина»

---

<sup>87</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Центр «Малая Родина» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Опрошенные посетители высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Чуть выше среднего опрошенные посетители оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступность услуг для инвалидов респонденты оценили низко.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.

- Создать официальный интернет-сайт учреждения.



**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «Центр «Малая Родина»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,81
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,03
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,17
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,37
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,71
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,87
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,92
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,86
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,81
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,74
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,05
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,04

№	Наименование показателя	Балл
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,23
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,16
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>99,77</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Центр «Малая Родина»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	99,77
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	<b>99,77</b>

85) МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»».

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>88</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»» не имело собственного официального сайта и страницы на официальном сайте уполномоченных органов власти. В связи с чем анализ сайте не проводился.

### Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»

---

<sup>88</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	-	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
	10	План по улучшению качества работы организации	-	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Опрошенные посетители высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации; комфортность условий пребывания в организации культуры; дополнительные услуги и доступность их получения; удобство графика работы организации культуры; соблюдение режима работы организацией культуры; соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры; доброжелательность и вежливость персонала организации культуры; компетентность персонала организации культуры; качество оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Чуть выше среднего опрошенные посетители оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств); материально-техническое обеспечение организации культуры; качество и полноту информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»; качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступность услуг для инвалидов респонденты оценили также на низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные на высоком уровне удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ В качестве рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить следующие:

- Оборудовать учреждение для нужд инвалидов, согласно установленным нормам.

- Создать официальный интернет-сайт учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,83
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,48
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,64
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,66
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,04
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	4,79
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,25
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,43
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,92
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,38
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,76
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,53

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,51
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,51
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>102,73</b>

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	-
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	102,73
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>102,73</b>

86) АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 01 сентября по 28 сентября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту», г. Гусиноозерск, Селенгинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>89</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

#### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации города Гусиноозерск ([https://admingus.ru/kultura\\_i\\_sport](https://admingus.ru/kultura_i_sport)) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты

---

<sup>89</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта АУ «Центр по культуре, библиотечному  
обслуживанию и спорту»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Больше половины респондентов, принявших участие в опросе, оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации скорее на уровне выше среднего.

➤ Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала, а так же считают персонал организации компетентным.

➤ Комфортность условий пребывания и удовлетворенность качеством оказываемых услуг учреждением по мнению большей части опрошенных находится на уровне выше среднего.

➤ Примерно на среднем уровне оценивают респонденты дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры, а так же удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» и удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ По оценке респондентов материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится на среднем уровне.

➤ Крайне низкие оценки поставили опрошенные по доступности услуг для инвалидов.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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).

- Так же рекомендуется улучшить 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.).

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры;

- Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения;

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры;

- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,20
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,16
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,95
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,62
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,77
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,10
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,86

№	Наименование показателя	Балл
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,44
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,02
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,79
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,44
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,24
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,53
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,59
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>94,71</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<b>Наименование учреждения: АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	94,71

туры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>101,71</b>

87) МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 13 сентября по 01 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское», у. Хурамша, Иволгинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>90</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Иволгинский район» (<http://admivl.ru/selskie-poseleniya/gilbirinskoe/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)

---

<sup>90</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Контактные телефоны
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
    - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
    - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
    - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
    - Информация о планируемых мероприятиях
    - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
    - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
    - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
    - План по улучшению качества работы организации.
    - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУ «ЦИИКДД» администрации МО  
СП «Гильбиринское»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------



**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	0	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	0	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Больше половины респондентов, принявших участие в опросе, оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации скорее на уровне выше среднего.

➤ Посетители учреждения, участвующие в опросе, выше всего оценивают доброжелательность и вежливость персонала, а так же считают персонал организации компетентным.

➤ Комфортность условий пребывания и удовлетворенность качеством оказываемых услуг учреждением по мнению большей части опрошенных находится на уровне выше среднего.

➤ Примерно на среднем уровне оценивают респонденты дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры, а так же удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» и удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ По оценке респондентов материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) находится на среднем уровне.

➤ Крайне низкие оценки поставили опрошенные по доступности услуг для инвалидов.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, удобству графика работы у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, улучшить 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).

- Так же рекомендуется улучшить 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.).

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры;

- Улучшить дополнительные услуги и доступность их получения;

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры;

- Улучшить качество и содержание полиграфических материалов организации культуры;

- Создать официальный сайт учреждения в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУ «ЦИИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,95
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,53
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,85
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,53
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,28
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,22
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,99

№	Наименование показателя	Балл
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,37
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,50
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,48
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,40
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,48
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,18
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,28
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>105</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<b>Наименование учреждения:</b> МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	2
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации куль-	105

туры	
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>107</b>

88) *МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 07 сентября по 05 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр», п. Саган-Нур Мухоршибирского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>91</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации Муниципального образования «Саганнурское» (<http://www.admynis.ru/kultura/2012-05-28/uchrezhdenie-kultury>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

---

<sup>91</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Полное наименование организации культуры
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
    - Режим, график работы организации культуры
    - Контактные телефоны
    - Схема размещения организации культуры, схема проезда
    - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
    - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
    - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
    - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
    - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
    - Информация о планируемых мероприятиях
    - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
    - Сведения о видах предоставляемых услуг
    - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
    - План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»**

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	0	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	



## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Выше всего посетители учреждения оценивают доброжелательность и вежливость, а также компетентность персонала организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, больше половины опрошенных сходятся во мнении, что их все устраивает.

➤ Посетители, участвующие в опросе, высоко оценивают дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Респонденты оценивают скорее на уровне выше среднего качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на уровне ниже среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры у респондентов не возникает. Большинство опрошенных отметили удобство графика работы организации культуры.

➤ Большая часть респондентов в высокой степени удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Улучшить условия пребывания посетителей в учреждении;
- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части обеспечения возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки

из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски и оснащением 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.).

- Разместить информацию, необходимую 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);
- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.
- Создать официальный сайт в сети Интернет.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,56
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,57
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,60
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,03
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,46
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,89
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,62
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,71
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,27

№	Наименование показателя	Балл
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,99
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,80
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,72
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,74
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,30
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>108,27</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<b>Наименование учреждения: МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	108,27

<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	<b>111,27</b>
---	---------------

89) МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 21 сентября по 18 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный Дом культуры «Одон»», с. Кижинга Кижингинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>92</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках проведения независимой оценки осуществлялся анализ сайта Учреждения ([mbukrdkodon.ru](http://mbukrdkodon.ru)) по состоянию на 30.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>92</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии);
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Адрес электронной почты
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/  
Бланк контент-анализа сайта МБУК «Районный Дом культуры  
«Одон»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный Дом культуры «Одон»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Выше всего посетители учреждения оценивают доброжелательность и вежливость, а так же компетентность персонала организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, большая часть опрошенных сходится во мнении, что их все устраивает.

➤ Посетители, участвующие в опросе, высоко оценивают дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Респонденты оценивают скорее на уровне выше среднего качество и содержание полиграфических материалов организации культуры, материально-техническое обеспечение организации культуры, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры у респондентов не возникает. Большинство опрошенных отметили удобство графика работы организации культуры.

➤ Большая часть респондентов в высокой степени удовлетворена качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

➤ Опрошенные оценивают удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» на уровне выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить:

- Повысить уровень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств);

- Повысить доступность услуг учреждения для инвалидов в части оснащения специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитар-



но-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.).

- Разместить информацию, необходимую 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);

- Улучшить материально-техническое обеспечение организации культуры.

- Дополнить официальный сайт учреждения в сети Интернет следующей информацией:

- Адрес электронной почты
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей в МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,84
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,64

№	Наименование показателя	Балл
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,20
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,65
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,70
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,91
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,42
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,53
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,26
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,21
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,42
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,86
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,73
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,87
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>115,22</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	10
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	115,22
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>125,22</b>

90) МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания», с. Гурульба Иволгинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>93</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Иволгинский район» (<http://admivl.ru/?s=Центр+досуга+и+библиотечного+обслуживания>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{ikz}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>93</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,1
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,7
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,3

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,5
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,4
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,4
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,65
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,75
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,4
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>102,5</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	102,5
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>109,5</b>



91) МБУК «Районный координационный центр народного творчества»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный координационный центр народного творчества», с. Хоринск Хоринского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>94</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Хоринский район» (<http://admhrn.sdep.ru/omsu/kino/centernar>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{ikz}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>94</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный координационный центр народного творчества» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Также высоко респонденты склонны оценивать доброжелательность и вежливость персонала, компетентность и качеством оказания услуг организацией в целом.

➤ Чуть более низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Районный координационный центр народного творчества»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,3
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,6
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,2
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,2
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,15
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,35
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,26
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>108,16</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный координационный центр народного творчества»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	5
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	108,16
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>113,16</b>

92) МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»», с. Петропавловка Джидинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>95</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://www.rkdc-garmonia.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>95</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Режим, график работы организации культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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 содер-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	



**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	жанию 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»	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1			
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1			
		7	Режим, график работы организации культуры	0			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	1			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1		
		3		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1		
		4		Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1		
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1					
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0					
7	Информация о планируемых мероприятиях	1					
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1					
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0					
10	План по улучшению качества работы организации	0					



## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Также высоко респонденты склонны оценивать доброжелательность и вежливость персонала, компетентность и качеством оказания услуг организацией в целом.

➤ Высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на высоком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,1
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	9,1

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	9
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,9
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,76
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,03
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,85
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,85
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	9,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	9,01
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>126</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	15
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	126
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>141</b>

93) МБУК «Районный культурно-досуговый центр» МО Окинский район

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Районный культурно-досуговый центр», с. Орлик Окинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>96</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Окинский район» (<http://okarb.ru/kultura.html>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Районный культурно-досуговый центр»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	1	

<sup>96</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			0	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			0	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			0	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры			0	
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			0	
7	Информация о планируемых мероприятиях			0	
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			0	
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности			0	
10	План по улучшению качества работы организации			0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Районный культурно-досуговый центр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Также высоко респонденты склонны оценивать доброжелательность и вежливость персонала, компетентность и качеством оказания услуг организацией в целом.

➤ Средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами скорее на низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Районный культурно-досуговый центр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,1
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,9

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,9
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,92
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,4
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,02
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,08
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,3
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,3
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,6
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>91,52</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Районный культурно-досуговый центр»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	91,52
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>95,52</b>



94) МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское», с. Орлик Окинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>97</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Окинский район» (<http://okarb.ru/kultura.html>) по состоянию на 29.09.2017 г.

### **Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»**

---

<sup>97</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, высоко оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ На среднем уровне респонденты склонны оценивать доброжелательность и вежливость персонала, компетентность и качеством оказания услуг организацией в целом.

➤ Также средние оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на очень низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,15

№	Наименование показателя	Балл
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	6,2
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0,72
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	5,85
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	5,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	6,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	6,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,1
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	4,3
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,1
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	<b>75,42</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	75,42
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>79,42</b>

95) МБУ «КДЦ «Туяна»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «КДЦ «Туяна» пгт. Новый Уоян Северо-Байкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>98</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки Учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо- Байкальский район» (<http://сбкультура.рф/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «КДЦ «Туяна»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{икс.}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	---	------------------------

<sup>98</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	0	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «КДЦ «Туяна» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Низкие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «КДЦ «Туяна»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	6,5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	6,9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,4



№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,02
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,1
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	6,8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,65
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,4
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,1
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,98
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	4,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>84,05</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУ «КДЦ «Туяна»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	84,05
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>90,05</b>

96) МБУ «КДЦ «Ангара»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «КДЦ «Ангара» п. Уоян Северо-Байкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>99</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки Учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо- Байкальский район» (<http://сбкультура.рф/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «КДЦ «Ангара»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{ikz}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>99</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	0	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «КДЦ «Ангара» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Оценки выше среднего посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «КДЦ «Ангара»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,9
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,45
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,3

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,65
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,9
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,4
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,6
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,95
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	7,8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,4
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,4
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>99,45</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУ «КДЦ «Ангара»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	6
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	99,45
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>105,45</b>

97) МАУК «Художественно-историческое объединение»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Художественно-историческое объединение» г. Северобайкальск.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>100</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки Учреждение не имело собственного официального сайта, анализ проводился на основании данных официального сайта г. Северобайкалска (<http://www.sbk03.ru/>) по состоянию на 20.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Художественно-историческое объединение»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	1	

<sup>100</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	0	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			0	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			0	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			0	
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры			1	
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации			0	
7	Информация о планируемых мероприятиях			0	
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения			0	
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности			1	
10	План по улучшению качества работы организации			0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «Художественно-историческое объединение» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Оценки выше среднего посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на высоком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МАУК «Художественно-историческое объединение»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,7
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,4

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,1
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,75
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	8,1
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,1
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>115,55</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МАУК «Художественно-историческое объединение»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	115,55
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>123,55</b>

98) МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г.Позднякова»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова» с. Багдарин Баунтовского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>101</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://museum-nsb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>101</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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 содер-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	жанию 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»	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Оценки выше среднего посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на среднем уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,8
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,5



№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,2
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	5,7
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,1
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,1
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,7
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,5
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,2
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>104,2</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	11
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	104,2
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>115,2</b>

99) АУ «Дутулурский СДК»

### Портрет независимой оценки учреждения

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «Дутулурский СДК» у. Дутулур Закаменского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>102</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

На момент проведения независимой оценки Учреждение АУ «Дутулурский СДК» не имело собственного официального сайта, а также страницы на официальном сайте уполномоченной власти, поэтому анализ сайта не проводился.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «Дутулурский СДК»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на офици-	1	Полное наименование организации культуры	-	

<sup>102</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	альном 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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
		3	Почтовый адрес организации культуры	-	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	
		7	Режим, график работы организации культуры	-	
		8	Контактные телефоны	-	
		9	Адрес электронной почты	-	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-			
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-			
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-			
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-			
6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-			
7	Информация о планируемых мероприятиях	-			
8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-			
9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-			
10	План по улучшению качества работы организации	-			

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «Дутулурский СДК» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Оценки выше среднего посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «Дутулурский СДК»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,7
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,7
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,6

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	3,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,4
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,3
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,4
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,1
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	7,5
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	4,5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	5,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>91,3</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: АУ «Дутулурский СДК»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	91,3
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>91,3</b>

100) МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское» с. Нижний Саянтуй Тарбагатайского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>103</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «Тарбагатайский район» (<http://tarbagatay.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>103</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»



**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на низком уровне.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей  
МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,4

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,15
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>109,45</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	7
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	109,45
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>116,45</b>

101) МАУК «Культурно-досуговая организация»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МАУК «Культурно-досуговая организация» г. Северобайкальск.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>104</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения независимой оценки учреждение не имело собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте Администрации МО «город Северобайкальск» (<http://www.sbk03.ru/otdel-kultury/mauk-kdo>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МАУК «Культурно-досуговая организация»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
--	--	--	------------------------

<sup>104</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	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»	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	0	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
		6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
		7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
		8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
		9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
		10	План по улучшению качества работы организации	0	

## Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МАУК «Культурно-досуговая организация» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

➤ Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.

➤ Высокие оценки посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами уровне выше среднего.

➤ Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.

➤ Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МАУК «Культурно-досуговая организация»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,8
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,3

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,6
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,8
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>113,2</b>



Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МАУК «Культурно-досуговая организация»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	13
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	113,2
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	<b>126,2</b>

102) МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район» с. Тарбагатай Тарбагатайской района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>105</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

3) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

4) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Отдел культуры» Тарбагатайского района (<https://kulturatar.jimdo.com>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда

---

<sup>105</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>j</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на	1	Полное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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 вла-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления			1	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			1	
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)			1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
сти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, а также удобство графика работы, доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, и комфортность условий пребывания в учреждении.

➤ Посетители довольны дополнительными услугами и доступностью их получения, удобством пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств), соблюдением режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Незначительно чуть более низкие оценки респонденты склонны давать качеству и полноте информации о деятельности учреждения, размещенной

на в сети «Интернет», материально-техническому обеспечению, а также качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступности учреждения для инвалидов посетители не смогли дать какие-либо оценки.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на странице учреждения на сайте МКУ «Отдел культуры» Тарбагатайского района (<https://kulturatar.jimdo.com>):

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,7

№	Наименование показателя	Балл
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,7
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,5
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	114,2

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	15
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	114,2
<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	129,2



103) ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>106</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <http://grdt.ru/>.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>106</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Ин-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	тернет» 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1			
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1			
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1			
		7	Режим, график работы организации культуры	1			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	1			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	Наличие информации о деятельности организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
туры 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»	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	На сайте есть информация: «Цены на театральные билеты установлены согласно приказу от 28 января 2013 года, вступившего в силу 1 марта 2014 года», но сам приказ не размещен на сайте.
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	На сайте представлен отчет об исполнении плана ФХД за 2016 г.
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	На сайте не представлен актуальный отчет о результатах деятельности учреждения, есть информация только за 2015 год.
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, а также комфортность условий пребывания в учреждении.

➤ Посетители в полной мере удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, удобством графика работы, соблюдением режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, а также материально-техническим обеспечением учреждения.

➤ Качество и полнота информации о деятельности учреждения, размещенная на официальном сайте, качество и содержание полиграфических матери-

алов организации культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать дополнительным услугам и доступности их получения, а также удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на хорошем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:

- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,7
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,3
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,7
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	7,7

№	Наименование показателя	Балл
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,8
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,9
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,2
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,1
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9,1
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,6
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	121,6

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	15
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных,	121,6

полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	136,6



*104) ГАУК РБ «Государственный орден Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Государственный орден Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>107</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <http://burdram.ru/>

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>107</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Ин-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	тернет» 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1			
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1			
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1			
		7	Режим, график работы организации культуры	1			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	1			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1		
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1					
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1					
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0					

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	1	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, соблюдение режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, а также комфортность условий пребывания в организации культуры.

➤ Посетители в полной мере удовлетворены материально-техническим обеспечением организации культуры качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации, и качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, и удобство графика работы учреждения также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать дополнительным услугам и доступности их получения, а также удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на хорошем уровне.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.
- Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,6
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,5
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,4
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,6
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,9
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	9
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,8
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,7
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	121,6

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	121,1
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки ка-</b>	138,1

<i>чества оказания услуг</i>	
------------------------------	--

105) ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>108</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты)<sup>109</sup>.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <http://teatr-ulger.ru/>

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>108</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

<sup>109</sup> Было опрошено 127 человек, поскольку здание театра находится в аварийном состоянии. В связи с этим, мероприятия в театре не проводятся.



- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Ин-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	тернет» 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1			
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1			
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1			
		7	Режим, график работы организации культуры	1			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	1			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1		
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1					
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1					
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1					

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения.
- Посетители в полной мере удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, комфортностью условий пребывания в организации культуры, удобством графика работы, соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.
- Дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), соблюдение режима работы организацией культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.
- Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать материально-техническому обеспечению, качеству и полноте информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации, и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры.

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на среднем уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Зрители рекомендовали произвести капитальный ремонт либо построить новое здание театра.
- Улучшить условия пребывания инвалидов в учреждении: улучшить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.)

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,7
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,6
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8,2
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,3
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,6

№	Наименование показателя	Балл
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,3
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	7,9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	<b>115,2</b>

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	115,2

<i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i>	132,2
---	-------

106) АУК РБ «Бурятская государственная филармония»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУК РБ «Бурятская государственная филармония» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>110</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты)<sup>111</sup>.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <https://www.burconcert.ru/>.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>110</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

<sup>111</sup> Было опрошено 127 человек, поскольку здание театра находится в аварийном состоянии. В связи с этим, мероприятия в театре не проводятся.

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУК РБ «Бурятская государственная филармония»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры Рос-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	сии 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	
		7	Режим, график работы организации культуры	1	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	1	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	Есть отчет об исполнении плана хозяйственной деятельности за 2016 г.
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
«Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	1	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУК РБ «Бурятская государственная филармония» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, а также удобство графика работы организации культуры.

➤ Посетители в полной мере удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, соблюдением режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Комфортность условий пребывания в учреждении и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте, дополнительным услугам и доступности их получения, а также удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств).

- Материально-техническое обеспечение организации культуры респонденты оценили на уровне выше среднего.
- Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили также на уровне выше среднего.
- Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.
- Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
  - Улучшить условия пребывания инвалидов в учреждении: улучшить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить учреждение специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.)
  - По мнению зрителей, в здании филармонии необходимо произвести ремонт.
  - Также посетители считают, что для улучшения качества предоставления услуг необходимо дополнить репертуар большим количеством концертов классической музыки, а также увеличить число приглашаемых артистов.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУК РБ «Бурятская государственная филармония»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,4
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,6
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,6

№	Наименование показателя	Балл
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,8
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,6
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,6
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,1
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,4
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,7
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,8
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,2
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	112,6

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<b>Наименование учреждения: АУК РБ «Бурятская государственная филармония»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	17

Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	112,6
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	129,6

*107) ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»*

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» г. Улан-Удэ.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>112</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <http://uuopera.ru/>.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)

---

<sup>112</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- План по улучшению качества работы организации.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Ин-	1	Полное наименование организации культуры	1	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	тернет» 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1			
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1			
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1			
		7	Режим, график работы организации культуры	1			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	1			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
		2		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1		
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1					
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1					
5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1					



Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	1	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, а также соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

➤ Посетители в полной мере удовлетворены комфортностью условий пребывания в организации культуры и соблюдением режима работы, доступностью и актуальностью информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения, и удобством графика работы.

➤ Материально-техническое обеспечение организации культуры, качество и полнота информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте, качество и содержание полиграфических материалов организации культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать дополнительным услугам и доступности их получения, а также удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили также на уровне значительно выше среднего.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:

- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.
- По мнению зрителей, театру необходимо большее финансирование, замена декораций и звукового оборудования.
- Также посетители рекомендуют давать больше рекламы о мероприятиях, в том числе и с помощью социальных сетей.
- Были высказаны пожелания относительно возможности покупки билетов на мероприятия в помощью электронных сервисов.
- Респонденты считают, что необходимо предусмотреть льготные билеты для социально незащищенных категорий граждан, в том числе для ветеранов.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,5
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,7
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	8
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	8,6
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	6,6
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	8,7

№	Наименование показателя	Балл
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,9
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,7
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,3
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	8,2
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,3
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	117,4

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Бурятский государственный орден Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	18
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных,	117,4

полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	
<b><i>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</i></b>	135,4

108) ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»

### **Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева» г. Кяхта Кяхтинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>113</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

### **Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В рамках независимой оценки проводился анализ официального сайта учреждения <http://музейкяхта.рф/>.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры
- Контактные телефоны

---

<sup>113</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры.

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Ин-	1	Полное наименование организации культуры	0	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания		
	тернет» 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»	3	Почтовый адрес организации культуры	1			
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1			
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	Информации об учредителе нет		
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	На сайте учреждения разделы «Документы» и «учредительные документы» пустые, то есть, не содержат документов.		
		7	Режим, график работы организации культуры	0			
		8	Контактные телефоны	1			
		9	Адрес электронной почты	0			
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1			
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	
				2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги			0			

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0		
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1		
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0		
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0		
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0		
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0		
	10	План по улучшению качества работы организации	0		

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения, доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации, комфортность условий пребывания, удобство графика работы, а также соблюдение режима работы учреждением.



➤ Посетители в полной мере удовлетворены соблюдением установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией и дополнительными услугами и доступность их получения.

➤ Материально-техническое обеспечение учреждения и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Чуть более низкие оценки опрошенные склонны давать удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), а также качеству и полноте информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте.

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется добавить на официальный сайт следующую информацию:

- Полное наименование организации культуры
- Сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Для повышения качества работы учреждения рекомендуется создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвали-

дов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), повысить компетентность персонала в части работы с посетителями-инвалидами, а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,1
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,2
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	3,3
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,3
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,9

№	Наименование показателя	Балл
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	8,2
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,9
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	8,2
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	116,8

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	8
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	116,8
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	124,8

109) МБУ «Нестеровский КИЦ»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУ «Нестеровский КИЦ» с. Нестерово Прибайкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>114</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

На момент проведения исследования официальный сайт учреждения либо страница на официальных сайтах органов власти отсутствовали.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУ «Нестеровский КИЦ»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на	1	Полное наименование организации культуры	-	

<sup>114</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	-	
	3	Почтовый адрес организации культуры	-	
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	-	
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	-	Информации об учредителе нет
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	-	На сайте учреждения разделы «Документы» и «учредительные документы» пустые, то есть, не содержат документов.
	7	Режим, график работы организации культуры	-	
	8	Контактные телефоны	-	
	9	Адрес электронной почты	-	
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	-	
	1.2 (s <sub>2</sub> )	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	-
2		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	-	
3		Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	-	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
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»	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	-	
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	-	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	-	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	-	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	-	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-	
10	План по улучшению качества работы организации	-		

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУ «Нестеровский КИЦ» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили удобство графика работы, соблюдение режима работы, а также доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

➤ Посетители в полной мере удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации и компетентность персонала организации культуры.

➤ Комфортность условий пребывания, дополнительные услуги и доступность их получения и соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры также не вызывают нареканий со стороны респондентов.

➤ Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) опрошенные оценили на хорошем уровне.

➤ Оценки чуть выше среднего получили следующие критерии: качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» и качество и содержание полиграфических материалов учреждения.

➤ Материально-техническому обеспечению организации культуры респонденты поставили низкие оценки.

➤ Доступности учреждения для инвалидов посетители не смогли дать какие-либо оценки.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать официальный сайт учреждения и разместить на нем следующую информацию:

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Контактные телефоны
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Фе-

дерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)

- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.
- Для повышения качества работы учреждения рекомендуется создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), повысить компетентность персонала в части работы с посетителями-инвалидами, а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.
- Также рекомендуется улучшить материально-техническое обеспечение учреждения.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУ «Нестеровский КИЦ»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,8
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	8
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	8,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,1
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	0



№	Наименование показателя	Балл
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,1
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,4
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,3
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	3,6
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,9
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{удовл}</math>)</b>	101

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: МБУ «Нестеровский КИЦ»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	0
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений	101

получателей услуг организации культуры	
<i><b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b></i>	101

*110) МБУК «Петропавловский»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Петропавловский» с. Петропавловка Джидинского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>115</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте об организации на официальном сайте Управления культуры и туризма МО Джидинского района (<http://ok-djida.narod.ru/>).

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Почтовый адрес организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

---

<sup>115</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Сведения о видах предоставляемых услуг
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта МБУК «Петропавловский»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры Рос-	1	Полное наименование организации культуры	0	
		2	Сокращенное наименование организации культуры	0	
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	сии 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»	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
1.2 (s <sub>2</sub> )	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	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	0	
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
	10	План по улучшению качества работы организации	0	

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в МБУК «Петропавловский» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Наиболее высоко респонденты оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории учреждения, соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг, а также доброжелательность и вежливость персонала учреждения.

➤ Посетители в целом удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, компетентностью персонала, комфортностью условий пребывания, удобством графика работы, материально-техническим обеспечением организации культуры, качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной в сети «интернет».

➤ Дополнительные услуги и доступность их получения, удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств), соблюдение режима работы, качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения не вызывают особых нареканий со стороны респондентов и были оценены ими на уровне выше среднего.

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на очень низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом на уровне выше среднего.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на сайте Управления культуры и туризма МО Джидинского района):

- Полное наименование организации культуры
- Сокращенное наименование организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
  - Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
  - Режим, график работы организации культуры
  - Адрес электронной почты
  - Сведения о видах предоставляемых услуг
  - Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
  - Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
  - Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
  - Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
  - Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
  - Информация о планируемых мероприятиях
  - Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
  - Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
  - План по улучшению качества работы организации.
  - Для повышения качества работы учреждения рекомендуется создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвиже-

ния по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Петропавловский»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,1
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	6,4
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	2,1
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	6,5
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,1
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	7,3
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	6,8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	6,6
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,9



№	Наименование показателя	Балл
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	6,7
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,5
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	90,3

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

<b>Наименование учреждения: МБУК «Петропавловский»</b>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	3
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	90,3
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	93,3

111) АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора» п. Кумора Северо-Байкальского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542<sup>116</sup>, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1) Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;

2) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

В связи с тем, что учреждение не имеет собственного официального сайта, анализ осуществлялся на основании информации об организации на официальном сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район» <http://сбкультура.рф/>.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Сокращенное наименование организации культуры
- Контактные телефоны
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Сведения о видах предоставляемых услуг.

---

<sup>116</sup> Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
1.1. (s <sub>1</sub> )	Наличие общей информации об организации культуры на	1	Полное наименование организации культуры	0	

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
	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»	2	Сокращенное наименование организации культуры	1	
		3	Почтовый адрес организации культуры	0	
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	
		7	Режим, график работы организации культуры	0	
		8	Контактные телефоны	1	
		9	Адрес электронной почты	0	
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	
		1.2 (s <sub>2</sub> )	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 вла-	1	Сведения о видах предоставляемых услуг
2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0			
3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0			
4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0			

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
сти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0	
	7	Информация о планируемых мероприятиях	0	
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	
10	План по улучшению качества работы организации	0		

## **Раздел 2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора» методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Наиболее высоко респонденты оценили доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.
- Посетители в целом удовлетворены доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации, комфортностью условий пребывания, удобством графика работы, дополнительными услугами и доступностью их получения, а также соблюдением режима работы и установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.
- Материально-техническое обеспечение и качество и содержание полиграфических материалов организации культуры не вызвали особых нареканий со стороны респондентов и были оценены ими на уровне чуть выше среднего.
- Более низкие оценки получили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью

мобильных устройств) и качество и полнота информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет».

➤ Доступность учреждения для инвалидов посетители оценили на очень низком уровне.

➤ Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом на высоком уровне.

➤ Для повышения качества работы данного учреждения культуры рекомендуется создать собственный официальный сайт и разместить на нем следующую информацию (дополнительно к той информации, которая уже имеется на сайте МКУ «Культуры и архивного дела» МО «Северо-Байкальский район»):

- Полное наименование организации культуры
- Почтовый адрес организации культуры
- Схема размещения организации культуры, схема проезда
- Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
- Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
- Режим, график работы организации культуры
- Адрес электронной почты
- Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)
- Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
- Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
- Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
- Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
- Информация о планируемых мероприятиях
- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
- План по улучшению качества работы организации.

• Для повышения качества работы учреждения рекомендуется создать условия для беспрепятственного посещения и комфортного пребывания инвалидов в учреждении: улучшить доступность услуг учреждения для инвалидов в части сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации, обеспечить возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснастить организацию специальными устройствами для доступа инвалидов (пандусы, кнопки вызова персонала и т.д.), повысить компетентность персонала в части работы с посетителями-инвалидами, а также разместить информацию, необходимую для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»**

<i>№</i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Балл</i>
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	7,3
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	7,2
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	7,1
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	5,3
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	7,4
2.5.	Доступность услуг для инвалидов*	1,3
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	7,2
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	7,4
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	8,2
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	8,7
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,1

№	Наименование показателя	Балл
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,1
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	5,5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	6,1
	<b>Интегральное значение показателей (<math>N_i^{\text{удовл}}</math>)</b>	92,9

Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры

<i>Наименование учреждения: АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»</i>	
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры	4
Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры	92,9
<b>Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг</b>	96,9



## Графическое представление результатов независимой оценки в разрезе показателей и итоговые рейтинги

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры показали, что не для всех учреждений культуры можно объективно провести анализ, так как не у всех учреждений культуры присутствуют официальные сайты. Опрос был проведен во всех учреждениях культуры

Представим полученные интегральные показатели и рейтинги в графическом виде.

**Табл.1. Интегральный показатель оценки учреждений культуры на основе анализа официального сайта**

№	Наименование учреждения	Балл	Рейтинг
1	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	18	1
2	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	18	1
3	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	18	1
4	МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»	17	2
5	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	17	2
6	МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»	17	2
7	ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	17	2
8	ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	17	2
9	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	17	2
10	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ	16	3
11	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	16	3
12	МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный"	16	3
13	МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»	16	3
14	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	16	3
15	МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»	16	3
16	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»	15	4
17	МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»	15	4
18	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	15	4
19	МБУК «Районный центр народного творчества»	14	5
20	МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»	14	5
21	МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»	14	5
22	МАУ «Районный Дом культуры»	14	5
23	МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»	14	5

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

24	МАУ «Бабушкинский ИКЦ»	14	5
25	МБУК «Районный Дом культуры»	13	6
26	МБУК МИКДЦ п. Онохой	13	6
27	МБУК МИКДЦ Железнодорожников	13	6
28	МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»	13	6
29	МАУК «Культурно-досуговая организация»	13	6
30	МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»	12	7
31	МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск	12	7
32	АУ «Межпоселенческий КДЦ»	11	8
33	МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй	11	8
34	МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»	11	8
35	МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»	11	8
36	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»	11	8
37	МБУК «Северный СДК»	10	9
38	МБУК МИКДЦ «Талецкий»	10	9
39	МУК «Городской Дом культуры «Верас»	10	9
40	МБУК «МИКДЦ «Жемчужина»	10	9
41	МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»	10	9
42	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»	10	9
43	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»	9	10
44	МАУК «МКДЦ Заиграево»	8	11
45	АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»	8	11
46	АУ «СДК с. Байкальское»	8	11
47	МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»	8	11
48	МАУК «Художественно-историческое объединение»	8	11
49	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	8	11
50	МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»	7	12
51	АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»	7	12
52	МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»	7	12
53	АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»	7	12
54	МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»	7	12
55	МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»	7	12
56	МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское	6	13
57	АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»	6	13
58	МБУ «Районный Центр культуры и досуга»	6	13
59	МБУ «КДЦ «Туяна»	6	13

60	МБУ «КДЦ «Ангара»	6	13
61	МКУ «СКК «Муйские зори»	5	14
62	МБУ «КДЦ «Импульс»	5	14
63	АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»	5	14
64	МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»	5	14
65	МБУК «Районный координационный центр народного творчества»	5	14
66	МБУК «Монгольский СДК»	4	15
67	МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»	4	15
68	АУ «Енгорбойский СДК»	4	15
69	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	4	15
70	МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылт-тыс» АМО СП «Сойотское»	4	15
71	АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»	4	15
72	МБУ «МФЦДИ «Родники»	3	16
73	МБУК Уакитский сельский Дом культуры	3	16
74	МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район	3	16
75	МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»	3	16
76	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»	3	16
77	МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»	3	16
78	МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»	3	16
79	МБУК «Петропавловский»	3	16
80	МБУК «Маловский сельский дом культуры»	2	17
81	МБУК «Мало-Амалатский СДК»	2	17
82	МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»	2	17
83	МБУК «Варваринский СДК»	0	18
84	МБУК «Росошинский СДК»	0	18
85	МБУК «Усть-Джилдинский СДК»	0	18
86	МУК «Витимский СДК»	0	18
87	АУ «Дом культуры с.Холтосон»	0	18
88	АУ «Бортойский СДК»	0	18
89	АУ «Хуртагинский СДК»	0	18
90	МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»	0	18
91	МБУК «Улекчинский Дом культуры»	0	18
92	МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»	0	18
93	МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»	0	18
94	МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»	0	18
95	МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»	0	18
96	МБУ «Туркинский КИЦ»	0	18

97	МБУК «Гремячинский КИЦ»	0	18
98	МКУ «Турунтаевский КИЦ»	0	18
99	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	0	18
100	МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»	0	18
101	МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»	0	18
102	АУ «Санагинский ДК»	0	18
103	АУ «Дутулурский СДК»	0	18
104	МБУ «Нестеровский КИЦ»	0	18
105	МБУ «Таловский КИЦ»	0	18
106	МАУК «Брянский информационно-культурный центр»	0	18
107	МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»	0	18
108	МБУ «Ильинский КИЦ»	0	18
109	МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»	0	18
110	МБУК «Центр «Малая Родина»	0	18
111	МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»	0	18

**Табл.2. Баллы учреждений культуры в разрезе опроса**

№	Наименование учреждения	Балл	Рейтинг
1	МБУК «Варваринский СДК»	128,45	1
2	МКУ «Турунтаевский КИЦ»	126,46	2
3	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»	126	3
4	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	122,26	4
5	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	121,9	5
6	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ	121,7	6
7	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	121,6	7
8	ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	121,1	8
9	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	119,24	9
10	МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»	118,6	10
11	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	117,4	11
12	МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»	117,1	12
13	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	116,8	13
14	МУК «Витимский СДК»	116,6	14
15	МУК «Городской Дом культуры «Верас»	115,99	15
16	МАУК «Художественно-историческое объединение»	115,55	16
17	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»	115,22	17
18	ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	115,2	18
19	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	114,67	19

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

20	МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»	114,2	20
21	МБУК «Северный СДК»	114,15	21
22	МБУК МИКДЦ п. Онохой	113,79	22
23	МБУ «Таловский КИЦ»	113,71	23
24	МАУК «Культурно-досуговая организация»	113,2	24
25	МАУ «Районный Дом культуры»	113,1	25
26	МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»	112,9	26
27	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	112,6	27
28	АУ «Межпоселенческий КДЦ»	111,31	28
29	МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»	111	29
30	МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»	110,54	30
31	МАУ «Бабушкинский ИКЦ»	110,42	31
32	МКУ «СКК «Муйские зори»	109,54	32
33	МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»	109,45	33
34	МБУК «Районный Дом культуры»	109,02	34
35	АУ «Енгорбойский СДК»	108,96	35
36	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»	108,4	36
37	МБУК Уакитский сельский Дом культуры	108,39	37
38	МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»	108,27	38
39	МБУК «Районный координационный центр народного творчества»	108,16	39
40	МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское	108	40
41	МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»	107,87	41
42	МБУК МИКДЦ «Талецкий»	107,62	42
43	МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»	107,6	43
44	МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»	107,22	44
45	МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»	107,2	45
46	МБУК МИКДЦ Железнодорожников	107,12	46
47	МБУК «Районный центр народного творчества»	106,9	47
48	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	106,8	48
49	МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный"	106,41	49
50	МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»	105,64	50
51	МБУ «МФЦДИ «Родники»	105,18	51
52	МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»	105	52
53	МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»	105	52
54	МАУК «МКДЦ Заиграево»	104,54	53
55	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»	104,2	54
56	МБУ «Районный Центр культуры и досуга»	103,69	55
57	МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»	103,59	56

58	АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»	102,99	57
59	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»	102,88	58
60	МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»	102,73	59
61	МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»	102,5	60
62	МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»	102,3	61
63	МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»	101,69	62
64	МБУК «Мало-Амалатский СДК»	101,4	63
65	МБУ «Нестеровский КИЦ»	101	64
66	МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»	100,2	65
67	МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»	99,84	66
68	МБУК «Центр «Малая Родина»	99,77	67
69	МБУ «КДЦ «Ангара»	99,45	68
70	МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»	98,57	69
71	МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»	98,52	70
72	МБУК «Улекчинский Дом культуры»	98,33	71
73	МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»	97,67	72
74	МБУК «Монгольский СДК»	97,65	73
75	МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск	96,7	74
76	МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район	96,05	75
77	МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»	95,9	76
78	МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»	95,6	77
79	МБУ «Ильинский КИЦ»	95,43	78
80	АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»	95,4	79
81	МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй	95,28	80
82	АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»	94,71	81
83	МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»	94,2	82
84	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	93,93	83
85	МБУ «Туркинский КИЦ»	93,7	84
86	АУ «Бортойский СДК»	93,54	85
87	МБУК «Маловский сельский дом культуры»	93,4	86
88	АУ «Хуртагинский СДК»	93,22	87
89	АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»	93,2	88
90	АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»	92,9	89
91	МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»	92,01	90
92	АУ «Санагинский ДК»	92,01	90
93	МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»	91,8	91
94	МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»	91,62	92
95	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	91,52	93
96	АУ «Дутулурский СДК»	91,3	94
97	МБУК «Петропавловский»	90,3	95
98	АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»	90,08	96



99	АУ «Дом культуры с.Холтосон»	89,78	97
100	МБУК «Россошинский СДК»	89,17	98
101	МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»	88,72	99
102	МБУК «Гремячинский КИЦ»	88,35	100
103	МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»	86,39	101
104	МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»	84,4	102
105	МБУ «КДЦ «Туяна»	84,05	103
106	АУ «СДК с. Байкальское»	83,69	104
107	МАУК «Брянский информационно-культурный центр»	79,28	105
108	МБУК «МИКДЦ «Жемчужина»	76	106
109	МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылытыс» АМО СП «Сойотское»	75,42	107
110	МБУ «КДЦ «Импульс»	73,9	108
111	МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»	68,05	109

**Табл.3. Общий рейтинговый балл в разрезе учреждений культуры**

№	Наименование учреждения	Балл	Рейтинг
1	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»	141	1
2	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	139,9	2
3	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	138,26	3
4	ГАУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	138,1	4
5	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ	137,7	5
6	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	136,6	6
7	МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	136,24	7
8	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	135,4	8
9	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	132,67	9
10	ГАУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	132,2	10
11	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	129,6	11
12	МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»	129,2	12
13	МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»	128,6	13
14	МБУК «Варваринский СДК»	128,45	14
15	МАУ «Районный Дом культуры» Кабанский район	127,1	15
16	МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»	127	16
17	МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»	126,9	17
18	МБУК МИКДЦ п. Онохой	126,79	18

**Проект «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия»**

19	МКУ «Турунтаевский КИЦ»	126,46	19
20	МАУК «Культурно-досуговая организация»	126,2	20
21	МУК «Городской Дом культуры «Верас»	125,99	21
22	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»	125,22	22
23	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	124,8	23
24	МБУК МО «Бичурский район» «Районный Дом культуры»	124,54	24
25	МАУ «Бабушкинский ИКЦ»	124,42	25
26	МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»	124,2	26
27	МБУК «Северный СДК»	124,15	27
28	МАУК «Художественно-историческое объединение»	123,55	28
29	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	122,8	29
30	МАУ "Культурно-досуговый центр "Заречный"	122,41	30
31	АУ «Межпоселенческий КДЦ»	122,31	31
32	МБУК «Районный Дом культуры» Баунтовский район	122,02	32
33	МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»	121,87	33
34	МБУК «Районный центр народного творчества» Бичурский район	120,9	34
35	МБУК МИКДЦ Железнодорожников	120,12	35
36	МБУК МИКДЦ «Талецкое»	117,62	36
37	МБУ «КИЦ МО ГП «п. Усть-Баргузин»	117,1	37
38	МУК «Витимский СДК»	116,6	38
39	МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»	116,45	39
40	МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»	116,2	40
41	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»	115,2	41
42	МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»	114,69	42
43	МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»» Кабанский район	114,6	43
44	МКУ «СКК «Муйские зори»	114,54	44
45	МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»	114,22	45
46	МБУ «Таловский КИЦ»	113,71	46
47	МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»	113,3	47
48	МБУК «Районный координационный центр народного творчества»	113,16	48
49	АУ «Енгорбойский СДК»	112,96	49
50	МАУК «МКДЦ Заиграево»	112,54	50
51	МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское	112	51
52	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»	111,4	52
53	МБУК Уаakitский сельский Дом культуры	111,39	53



54	МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»	111,27	54
55	АУ «ММИЦД п. Нижнеангарск»	110,99	55
56	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»	111,88	56
57	МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»	110,57	57
58	МБУ «Районный Центр культуры и досуга» Кяхтинский район	109,69	58
59	МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»	109,64	59
60	МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»	109,5	60
61	МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»	108,8	61
62	МБУ «Районный центр культуры и творчества» Закаменск	108,7	62
63	МБУ «МФЦДИ «Родники»	108,18	63
64	МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»	107	64
65	МКУК «Районное культурно-досуговое объединение»	106,6	65
66	МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй	106,28	66
67	МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»	105,67	67
68	МБУ «КДЦ «Ангара»	105,45	68
69	МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»	105	69
70	МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонёк»	103,59	70
71	МБУК «Мало-Амалатский СДК»	103,4	71
72	МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»	102,73	72
73	АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»	101,71	73
74	МБУК «Монгольский СДК»	101,65	74
75	МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»	101,52	75
76	МБУ «Нестеровский КИЦ»	101	76
77	АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»	100,4	77
78	МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»	99,84	78
79	МБУК «Центр «Малая Родина»	99,77	79
80	АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»	99,2	80
81	МБУ «Культура и туризм» Иволгинский район	99,05	81
82	МБУК «Улекчинский Дом культуры»	98,33	82
83	МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»	97,2	83
84	АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»	97,08	84
85	АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»	96,9	85
86	МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»	95,9	86
87	МБУК «Районный культурно-досуговый центр» Тункинский район	95,52	87
88	МБУ «Ильинский КИЦ»	95,43	88
89	МБУК «Маловский сельский дом культуры»	95,4	89
90	МБУК «Районный культурно-досуговый центр» Окинский район	93,93	90

91	МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»	93,72	91
92	МБУ «Туркинский КИЦ»	93,7	92
93	АУ «Бортойский СДК»	93,54	93
94	МБУК «Петропавловский»	93,3	94
95	АУ «Хуртагинский СДК»	93,22	95
96	МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»	92,01	96
97	АУ «Санагинский ДК»	92,01	96
98	АУ «СДК с. Байкальское»	91,69	97
99	МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»	91,62	98
100	АУ «Дутулурский СДК»	91,3	99
101	МБУ «КДЦ «Туяна»	90,05	100
102	АУ «Дом культуры с.Холтосон»	89,78	101
103	МБУК «Росошинский СДК»	89,17	102
104	МБУК «Гремячинский КИЦ»	88,35	103
105	МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»	86,39	104
106	МБУК «МИКДЦ «Жемчужина» Заиграевский район	86	105
107	МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»	84,4	106
108	МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылт-тыс» АМО СП «Сойотское»	79,42	107
109	МАУК «Брянский информационно-культурный центр»	79,28	108
110	МБУ «КДЦ «Импульс»	78,9	109
111	МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»	68,05	110

**Табл.4. Общий рейтинговый балл муниципальных учреждений культуры в разрезе районов**

№ п/п	Район	Наименование организации культуры	Балл	Рейтинг
1	Баргузинский	МБУ «КИЦ МО ГП «п.Усть-Баргузин»	117,1	1
2		МКУК «Районное культурно досуговое объединение»	106,6	2
3	Баунтовский	МБУК «Варваринский СДК»	128,45	1
4		МБУК «Северный сельский Дом культуры»	124,15	2
5		МБУК «Районный Дом культуры»	122,02	3
6		МУК «Витимский сельский Дом культуры»	116,6	4
7		МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г.Позднякова»	115,2	5
8		МБУК Уакицкий сельский Дом культуры	111,39	6
9		МБУК «Мало-Амалатский СДК»	103,4	7

10		МБУК «Монгольский СДК»	101,65	8
11		МБУК «Усть-Джилиндинский СДК»	95,9	9
12		МБУК «Маловский сельский дом культуры»	95,4	10
13		МБУК «Росошинский сельский Дом культуры»	89,17	11
14	<b>Бичурский</b>	МБУК «Районный Дом культуры»	124,54	1
15		МБУК «Районный центр народного творчества»	120,9	2
16	<b>Джидинский</b>	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»	141	1
17		МБУК "Петропавловской"	93,3	2
18	<b>Еравнинский</b>	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»	111,88	1
19	<b>Заиграевский</b>	МБУК МИКДЦ п. Онохой	126,79	1
20		МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»	121,87	2
21		МБУК МИКДЦ Железнодорожников	120,12	3
22		МБУК МИКДЦ «Талецкое»	117,62	4
23		МАУК «МКДЦ Заиграево»	112,54	5
24		МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй	106,28	6
25		МБУК МИКДЦ «Жемчужина»	86	7
26		<b>Закаменский</b>	АУ «Енгорбойский СДК»	112,96
27	МБУ «Районный центр культуры и творчества»		108,7	2
28	МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»		101,52	3
29	МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»		99,84	4
30	МБУК «Улекчинский Дом культуры»		98,33	5
31	АУ «Бортойский СДК»		93,54	6
32	АУ «Хуртагинский СДК»		93,22	7
33	МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»		92,01	8
34	АУ «Санагинский ДК»		92,01	9
35	АУ «Дутулурский СДК»		91,3	10
36	АУ «Дом культуры с.Холтосон»		89,78	11
37	МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»		86,39	12
38	МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»		84,4	13
39	МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»		68,05	14
40	<b>Иволгинский</b>	МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»	114,69	1
41		МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»	109,64	2
42		МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»	109,5	3
43		МБУ «МФЦДИ «Родники»»	108,18	4

44		МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»	107	5
45		МБУ «ЦИИИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»	102,73	6
46		МБУ «Культура и туризм»	99,05	7
47	<b>Кабанский</b>	МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бурят»	128,6	1
48		МАУ «Районный Дом культуры»	127,1	2
49		МАУ «Бабушкинский ИКЦ»	124,42	3
50		МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»	114,6	4
51		МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское	112	5
52		МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»	110,57	6
53		МАУК «Брянский информационно-культурный центр»	79,28	7
54		<b>Кижингинский</b>	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»	125,22
55	<b>Курумканский</b>	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»	111,4	1
56	<b>Кяхтинский</b>	МБУ «Районный Центр культуры и досуга»	109,69	1
57	<b>Муйский</b>	МУК «Городской Дом культуры «Верас»»	125,99	1
58		МКУ «СКК «Муйские зори»»	114,54	2
59	<b>Мухоршибирский</b>	МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»	111,27	1
60		МБУК «Центр «Малая Родина»	99,77	2
61	<b>Окинский</b>	МБУК «Районный культурно-досуговый центр» МО Окинский район	93,93	1
62		МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылтыс» АМО СП «Сойотское»	79,42	2
63	<b>Прибайкальский</b>	МКУ «Турунтаевский КИЦ»	126,46	1
64		АУ «Межпоселенческий КДЦ»	122,31	2
65		МБУ «Таловский КИЦ»	113,71	3
66		МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»	105	4
67		МБУ «Итандинский КИЦ «Огонек»»	103,59	5
68		МБУ «Нестеровский КИЦ»	101	6
69		МБУ «Гатауровский КИЦ «Горизонт»»	97,2	7
70		МБУ «Ильинский КИЦ»	95,43	8
71		МБУ «Туркинский КИЦ»	93,7	9
72		МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»	91,62	10

73		МБУК «Гремячинский КИЦ»	88,35	11
74	<b>Северо-Байкальский</b>	АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»	110,99	1
75		МБУ «КДЦ «Ангара»»	105,45	2
76		АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»	100,4	3
77		АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»	99,2	4
78		АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»	97,08	5
79		АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»	96,9	6
80		МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»»	93,72	7
81		АУ «СДК с. Байкальское»	91,69	8
82		МБУ «КДЦ «Туяна»»	90,05	9
83		МБУ «КДЦ «Импульс»»	78,9	10
84	<b>Селенгинский</b>	МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»	114,22	1
85		МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»	105,67	2
86		АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»	101,71	3
87	<b>Тарбагатайский</b>	МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»	129,2	1
88		МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»	116,45	2
89	<b>Тункинский</b>	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	95,52	1
90	<b>Хоринский</b>	МБУК «Районный координационный центр народного творчества»	113,16	1
91	<b>г. Северобайкальск</b>	МАУК «Культурно-досуговая организация»	126,2	1
92		МАУК «Художественно-историческое объединение»	123,55	2
93	<b>г. Улан-Удэ</b>	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ	137,7	1
94		МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	136,24	2
95		МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»	127	3
96		МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»»	126,9	4
97		МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»»	124,2	5
98		МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»»	122,8	6
99		МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»»	116,2	7
100		МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»»	113,3	8
101		МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»	108,8	9

**Табл.5. Общий рейтинговый балл республиканских учреждений культуры**

№	Наименование учреждения	Балл	Рейтинг
1	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	139,9	1
2	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	138,26	2
3	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца Намсараева»	138,1	3
4	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	136,6	4
5	ГАУК РБ «Бурятский государственный ордена Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	135,4	5
6	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	132,67	6
7	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	132,2	7
8	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	129,6	8
9	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	124,8	9
10	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	122,8	10

Приложение 1.

АНКЕТА опроса

№ анкеты (заполняет оператор)		Фамилия интервьюера (заполняет интервьюер)	
Учреждение культуры			
Дата опроса			

**1. Как бы Вы оценили доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**2. Как бы Вы оценили комфортность условий пребывания в организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**3. Как бы Вы оценили дополнительные услуги и доступность их получения в учреждении культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**4. Как бы Вы оценили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**5. Как бы Вы оценили удобство графика работы организации культуры?**

1. Отлично, очень удобно
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Совершенно не удобно

**6. Доступность услуг для инвалидов**

**6.1. Обеспечены ли в учреждении культуры возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски?**

1. Да
2. Нет

**6.2. Оснащена ли организация 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.)?**

1. Да
2. Нет

**6.3. Есть ли в учреждении сопровождающий персонал и возможность самостоятельного передвижения по территории организации?**

1. Да
2. Нет

**6.4. Компетентна ли работа персонала с посетителями-инвалидами?**

1. Да
2. Нет



**6.5. Размещена ли в учреждении информация, необходимая 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)?**

1. Да
2. Нет

**7. Как бы Вы оценили соблюдение режима работы организацией культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается

**8. Как бы Вы оценили соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные нарушения
4. Плохо, много нарушений
5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются

**9. Как бы Вы оценили доброжелательность и вежливость персонала организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо
5. Неудовлетворительно

**10. Как бы Вы оценили компетентность персонала организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно
4. Плохо

5. Неудовлетворительно

**11. Насколько Вы удовлетворены качеством оказания услуг организацией культуры в целом?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**12. Насколько Вы удовлетворены материально-техническим обеспечением организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**13. Насколько Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**14. Насколько Вы удовлетворены качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры?**

1. Отлично, все устраивает
2. В целом хорошо
3. Удовлетворительно, незначительные недостатки
4. Плохо, много недостатков
5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**15. Ваш пол:**

1. Мужской
2. Женский.

**16. Ваш возраст:**

1. 16-29 лет;
2. 30-49 лет;
3. 50 лет и старше.

**17. Ваша основная сфера деятельности:**

1. Учащийся, студент
2. Пенсионер
3. Домохозяйка
4. Безработный
5. Работаю по найму в частной организации
6. Работаю в государственном/муниципальном учреждении
7. Предприниматель
8. Член/руководитель общественной организации
9. Другое (укажите) \_\_\_\_\_

**18. Материальное благосостояние вашей семьи**

1. Мы можем позволить себе достаточно дорогостоящие покупки – машину, квартиру, дачу и многое другое
2. Мы можем без труда приобретать вещи длительного пользования, но затруднительно приобретать действительно дорогие вещи
3. Денег хватает на продукты и на одежду, но покупка товаров длительного пользования является для нас проблемой
4. На продукты денег хватает, но покупка одежды вызывает серьезные затруднения
5. Мы едва сводим концы с концами. Денег не хватает даже на продукты
6. Затрудняюсь ответить.

**Имя респондента:** \_\_\_\_\_

**Контактный телефон/адрес электронной почты респондента:**

---

**Приложение 2.**

**Бланк контент-анализа сайтов учреждений культуры**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Комментарии, замечания
.1. (s <sub>1</sub> )	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»		Полное наименование организации культуры		
			Сокращенное наименование организации культуры		
			Почтовый адрес организации культуры		
			Схема размещения организации культуры, схема проезда		
			Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)		
			Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)		
			Режим, график работы организации культуры		
			Контактные телефоны		
			Адрес электронной почты		
			0	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	
.2	Наличие информации о деятельности ор-		Сведения о видах предоставляемых услуг		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
(s <sub>2</sub> )	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления		
	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги		
	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)		
	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры		
	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации		
	Информация о планируемых мероприятиях		
	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения		

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ , ) в баллах	Комментарии, замечания
		Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности		
	0	План по улучшению качества работы организации		

Приложение 3.

Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям (заполняется по каждой организации отдельно)

<i>Наименование учреждения:</i>			
<b>Показатель</b>	<b>Итоговая оценка на основе анкетного опроса</b>	<b>Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта</b>	<b>Общий итоговый рейтинг</b>
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			

Приложение 4.

**Бланк итоговой рейтинговой оценки организаций культуры**

№	Наименование учреждения	Итоговый рейтинговый балл (в порядке убывания)
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

Приложение 5.

Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{J K O B K}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг



Пример расчета интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры ( $N_i^{x \times p \times n}$ ), определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг, из расчета 10 получателей услуг ( $p=10$ ), по 14 показателям ( $j=14$ ).

Результаты расчетов представлены в Таблице (знаком «+» обозначен ответ получателя услуги на каждый вопрос).

Таблица

Расчет интегрального значения показателей  $i$ -ой организации культуры, определяемого путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Оличество ответов на вопрос ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
	2	3							0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16	
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории ор-	Отлично, все устраивает	0											0	0		6	
		В целом хорошо	,5											2,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки																5
		Плохо, много недостатков	,5											,5				
		Неудовлетворительно, совершен-																

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )			
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
	2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16	
	организации	но не устраивает																	
2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	0													8		,2	4
		В целом хорошо	,5												5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки													5				
		Плохо, много недостатков	,5												,5				
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																	
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	0												0	3		,7	4
		В целом хорошо	,5												5				
		Удовлетворительно, незначитель-													0				

Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Оличество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
2	3							0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16	
ния	ные недостатки																
	Плохо, много недостатков	,5											,5				
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помо-	Отлично, все устраивает	0										0	3		,8	5
		В целом хорошо	,5										5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки											5				
		Плохо, много недостатков	,5										,5				
	Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10							
	2	3									0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16	
	щью мобильных устройств)	вайт																		
5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	0													0	3		,8	5
		В целом хорошо	,5													2,5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки														5				
		Плохо, много недостатков	,5																	
		Совершенно не удобно																		
6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки	а													4	6	0	,6	5
		ет																		

Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum t_{ijp}$ )	С	Оличество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum t_{ijp}/p$ )
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
2	3							0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
	из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски															
	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по	а														
		ет														

Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Среднее количество ответов на вопрос ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
2	3							0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
	зрению и т.п.)															
	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	а											6			
	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	а											6			
	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учре-	а														
		ет														

Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	Среднее количество ответов на вопрос ( $p$ )	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
	ждению и услугам (дублирование не-обходимой 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)																
7	Соблюдение режима работы	Отлично, все устраивает	0											0	3		6,9
		В целом хорошо	,5											5			

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Оличество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
	2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
8	организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения													5	3		4
		Плохо, много нарушений	,5												,5			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается																
		Отлично, все устраивает	0															
		В целом хорошо	,5												2,5			
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Удовлетворительно, незначительные нарушения													5				
	Плохо, много нарушений	,5																
	Неудо-																	



	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Оличество ответов на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
	2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
		влетворительно, совершенно не соблюдаются																
9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	0												0	3		4
		В целом хорошо	,5												5			
		Удовлетворительно													0			
		Плохо	,5												,5			
		Неудовлетворительно																
10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	0												0	5		5
		В целом хорошо	,5												5			
		Удовлетворительно													5			
		Плохо	,5															
		Неудовлетворительно																

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Оличество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10				
	2	3							0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
1 1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	0											0	3		,8
		В целом хорошо	,5											2,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки												5			
		Плохо, много недостатков	,5														
1 2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	Отлично, все устраивает	0													0	,5
		В целом хорошо	,5														
		Удовлетворительно, незначительные недостатки															

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Оличество ответивших на вопрос (p)	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10						
	2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16	
	организации культуры	Плохо, много недостатков	,5																
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																	
13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте ор-	Отлично, все устраивает	0																
		В целом хорошо	,5												5				
		Удовлетворительно, незначительные недостатки														0			
		Плохо, много недостатков	,5														5	0	,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																	

	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получатели услуги										Сумма баллов по каждому вопросу ( $\sum m_{ijp}$ )	С	Средняя оценка по вопросу ( $\sum m_{ijp}/p$ )		
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
	2	3								0	1	2	3	4	5	1	6	7=15/16
	ганизации культуры в сети «интернет»																	
14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	0													5	0	,5
		В целом хорошо	,5															
		Удовлетворительно, незначительные недостатки													0			
		Плохо, много недостатков	,5															
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает																

Значение показателя ( $m_{ijp}$ ) по  $j1$  показателю (Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации) сформированное первым получателем услуг ( $p1$ ) равно 7,5.

В случае затруднения ответить на один или несколько заданных вопросов получатель услуг может пропустить вопрос и перейти к ответу на другой вопрос. Расчет интегрального значения показателей скорректирован путем исключения из расчетов пропущенных вопросов.

В данном примере при формировании ответа по  $j1$  показателю получатель услуг  $p2$  пропустил вопрос. Значение показателя равно *null* и при расчете не учитывается. Значение показателя ( $m_{ijp}$ ), сформированное  $p3$  получателем услуг, равно 5. Аналогично сформированы значения показателя ( $m_{ijp}$ ) по всем остальным получателям услуг по  $j1$  показателю.

Далее необходимо сложить все значения показателей, сформированные по  $j1$  показателю. Сумма всех значений показателя ( $m_{ijp}$ ) по  $j1$  показателю равна 60:

$$\sum_{p=10} m_{ij1p} = 7,5 + 5 + 5 + 10 + 7,5 + 2,5 + 5 + 7,5 + 10 = 60$$

Полученное значение 60 делится на количество получателей услуг, оценивших доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации по  $j1$  показателю. Поскольку значение показателя, сформированное получателем  $p2$  услуг равно *null*, общее количество оценивших получателей услуг равно 9. Таким образом, значение показателя ( $\sum m_{ijp}/p$ ),  $i$ -ой организацией культуры по  $j1$  показателю равен 6,7 баллов.

$$\frac{1}{p_{j1}} \sum_p m_{ij1p} = 60/9 = 6,7$$

Аналогично рассчитывается значение показателя ( $\sum m_{ijp}/p$ ) по всем остальным показателям, с  $j2$  по  $j14$ . Получив значения показателей ( $\sum m_{ijp}/p$ ) по всем 14 показателям, необходимо сложить данные значения:

$$\sum_j \frac{1}{p_{ij}} \sum_p m_{ijp} = 6,7 + 4,2 + 4,7 + 5,8 + 5,8 + 5,6 + 6,9 + 4,7 + 4,7 + 5 + 5,8 + 0,5 + 5,5 + 4,5 = 70,4$$

Итак, интегральное значение показателей ( $N_i^{j \times p \times B \times \pi}$ ), сформированное на основании мнений 10 получателей услуг, равно 70,4 баллам.

## Приложение 6.

Перечень муниципальных организаций культуры Республики Бурятия, предоставляющих услуги в сфере культуры в Республике Бурятия, в отношении которых проводится независимая оценка качества работы

---

п/п	Район	Наименование организации культуры	Адрес
	<b>Баргузинский</b>	МКУК «Районное культурно досуговое объединение»	671624, РБ, Баргузинский район, п. Усть-Баргузин, ул. А.И.Щербакова, 9
		МБУ «КИЦ МО ГП «п.Усть-Баргузин»	671624, РБ, Баргузинский, п. Усть-Баргузин, ул. Энгельса, 40
	<b>Баунтовский</b>	МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г.Позднякова»	671510, РБ, с. Багдарин, ул. Ленина, 51
		МБУК «Мало-Амалатский СДК»	671516, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Малый Амалат, ул. Солнечная, 12
		МБУК «Монгольский СДК»	671512, РБ, Баунтовский эвенкийский район, с. Монгой, ул. Школьная, 9
		МБУК «Россошинский сельский Дом культуры»	671513, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Россошино, ул. Центральная, 1
		МБУК «Маловский сельский дом культуры»	671521, РБ, Баунтовский эвенкийский район,, п. Маловский, ул. Центральная, 14
		МУК «Витимский сельский Дом культуры»	671543, РБ, Баунтовский эвенкийский район, с. Романовка, ул. Первомайская, 2 "В"
		МБУК «Северный сельский Дом культуры»	671516, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Северный, ул. Геологическая, 20
0		МБУК «Варваринский СДК»	671550, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Варваринский, ул. Красноармейская, 36
1		МБУК «Усть-Джилдинский СДК»	671522, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Усть-Джилinda, ул. Ленина, 18

2		МБУК Уакитский сельский Дом культуры	671531, РБ, Баунтовский эвенкийский район, п. Уакит, ул. Советская, 17
3		МБУК «Районный Дом культуры»	671510, РБ, Баунтовский эвенкийский район, с. Багдарин, ул. Ленина, 45
4	<b>Бичурский</b>	МБУК «Районный Дом культуры»	671360, РБ, Бичурский район, с. Бичура, ул. Советская, 45
5		МБУК «Районный центр народного творчества»	671360, РБ, Бичурский район, Бичура с, ул. Советская, 45
6	<b>Джидинский</b>	МБУК «Районный культурно-досуговый центр «Гармония»»	671920, РБ, Джидинский район, с. Петропавловка, ул. Терешковой, 7/Б
7		МБУК "Петропавловской"	671920, РБ, Джидинский район, с. Петропавловка, ул. Свердлова, 18 Б
8	<b>Еравнинский</b>	МАУК «Сосново-Озерский РКДЦ»	671430, РБ, с. Сосново-Озерское, ул. Первомайская, 115
9	<b>Заиграевский</b>	МАУК «МКДЦ Заиграево»	671310, РБ, Заиграевский район, пгт. Заиграево, ул. Ленина, 39
0		МБУК МИКДЦ п. Онохой	671300, РБ, Заиграевский р-н, п. Онохой, ул. Серова, 1
1		МБУК МИКДЦ «Родник» с. Унэгэтэй	671326, Заиграевский район, с. Унэгэтэй, ул. Центральная 197
2		МБУК МИКДЦ Железнодорожников	671338, РБ, Заиграевский район, п. Челутай 3 км., Переулок связи, 1
3		МБУК МИКДЦ «Верхнеилькинский»	671335, РБ, Заиграевский район, с. Ташелан, ул. Ленина, 29
4		МБУК МИКДЦ «Талецкое»	671321, РБ, Заиграевский район, п. Нижние Тальцы, ул. Новая, 12 б
5		МБУК МИКДЦ «Жемчужина»	671338, Заиграевский район, с. Челутай 24 км., ул. Клубная, 3

6	Закаменский	МБУК «Улекчинский Дом культуры»	671940, РБ, Закаменский район, у. Улекчин ул. Центральная, 112
7		МБУК «Далахайский сельский Дом культуры»	671933, РБ, Закаменский район, у. Далахай, ул. Центральная, 44
8		МБУ «Районный центр культуры и творчества»	671950, РБ, Закаменский район, г. Закаменск, ул. Ленина, 20
9		АУ «Дом культуры с.Холтосон»	671953, РБ, Закаменский район, с. Холтосон, ул. Клубная
0		МБУ «Михайловский культурно-спортивный и информационный центр»	671941, РБ, Закаменский район, с. Михайловка, ул. Садовая, 29
1		МБУК «Харацайский Сельский дом культуры»	671940, РБ, Закаменский район, с. Харацай, ул. Школьная, 9
2		МБУК «Мылинский сельский Дом культуры»	671938, РБ, Закаменский район, у. Мыла, ул. Центральная, 3
3		МБУК «Хамнейский сельский Дом культуры»	671942, РБ, Закаменский район, с. Хамней, ул. Ленина, 13
4		МБУК «Ехэ-Цакирский сельский Дом культуры»	671943, РБ, Закаменский район, у. Ехэ-Цакир, ул. Центральная, 49
5		АУ «Санагинский ДК»	671932, РБ, Закаменский район, у. Санага, ул. Советская, 13
6	АУ «Енгорбойский СДК»	671931, РБ, Закаменский район, у. Енгорбой, ул. Клубная, 1	
7	АУ «Бортойский СДК»	671938, РБ, Закаменский район, у. Бортой, ул. Центральная, 5	
8	АУ «Хуртагинский СДК»	671942, РБ, Закаменский район, у. Хуртага, ул. Центральная, 37а	
9	АУ «Дутулурский СДК»	671944, РБ, Закаменский район, у. Дутулур, ул.	



			Дутулурская, 64
0	<b>Иволгинский</b>	МБУК «КИДЦ «Арюун бэлиг»»	671050, РБ, Иволгинский район, с. Нижняя Иволга, ул. Коммунистическая, 41
1		МБУ «МФЦДИ «Родники»»	671056, РБ, Иволгинский район, с. Сотниково, ул. Партизанская, 27 "А"
2		МБУ «Культура и туризм»	671050, РБ, Иволгинский район, с. Иволгинск, ул. Ленина, 23
3		МУ «Районный методический культурно-досуговый центр «МИР»»	671050, Бурятия Респ, ИВОЛГИНСКИЙ, Иволгинск с, Ленина ул, 32 (3014021250- <b>Ошибка! Недопустимый объект гиперссылки.</b> )
4		МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Оронгойское»»	671052, РБ, Иволгинский район,, у. Оронгой, ул. Абидуева, 70
5		МБУ «ЦИиИКДД» администрации МО СП «Гильбиринское»»	671053, РБ, Иволгинский район, у. Хурамша, ул. Ленина, 27
6		МБУ «Центр досуга и библиотечного обслуживания»	671055, РБ, Иволгинский район, с. Гурульба, ул. Полевая, 32/1
7	<b>Кабанский</b>	МАУ «Районный Дом культуры»	671200, РБ, Кабанский район, с. Кабанск, ул. Кооперативная, 2
8		МБУК «Многофункциональный информационный культурно-досуговый центр «Жемчужина»»	671247, РБ, Кабанский район, пгт. Селенгинск, мкр. Солнечный, 48/1
9		МАУ «Комитет по делам молодежи, культуре и спорту» СП Каменское	671200, РБ, Кабанский район, пгт. Каменск, ул. Луговая, 2
0		МАУК «Посольский культурно-досуговый центр»	671206, РБ, Кабанский район, с. Посольское, ул. Молодежная, 1
1		МАУК «Центр этнической культуры байкало-кударинских бу-	671240, РБ, Кабанский район, с.Корсаково, ул. Школьная, 3

		рят»	
2		МАУ «Бабушкинский ИКЦ»	671230, РБ, Кабанский район, г. Бабушкин, ул. Кяхтинская, 1
3		МАУК «Брянский информационно-культурный центр»	671207, РБ, Кабанский район, с. Тресково, ул. Горбова, 161 "А"
4	<b>Кижингинский</b>	МБУК «Районный Дом культуры «Одон»»	671450, РБ, Кижингинский район, с. Кижинга, ул. Ленина, 8
5	<b>Курумканский</b>	МБУК «КДМЦ МО «Курумканский район»»	671640, РБ, Курумканский район, с. Курумкан, ул.Ленина, 42/А
6	<b>Кяхтинский</b>	МБУ «Районный Центр культуры и досуга»	671840, РБ, Кяхтинский район, г. Кяхта, ул. Ленина, 33
7	<b>Муйский</b>	МУК «Городской Дом культуры «Верас»»	671561, РБ, п. Таксимо, ул. 70 лет Октября, д.12
8		МКУ «СКК «Муйские зори»»	671574, РБ, Муйский район, п. Усть-Муя, ул. Набережная, 10
9	<b>Мухоршибирский</b>	МБУК «Центр «Малая Родина»	671340, РБ, Мухоршибирский район, с. Мухоршибирь, ул. Доржиева, 21
0		МБУК «Саганнурский информационно-культурный досуговый центр»	671353, РБ, Мухоршибирский район, п. Саган-Нур, ул. Лесная, 2
1	<b>Окинский</b>	МБУК «Информационный культурно-досуговый центр «Сылттыс» АМО СП «Сойотское»	671032, РБ, Окинский район, у. Сорок, ул. Центральная, 6
2		МБУК «Районный культурно-досуговый центр» МО Окинский район	671030, РБ, Окинский район, с. Орлик, ул. Советская, 39
3	<b>Прибайкальский</b>	МБУ «Туркинский КИЦ»	671275, РБ, Прибайкальский район, с. Горячинск, ул. Октябрьская, 70
4		МБУ «Нестеровский КИЦ»	671265, РБ, Прибайкальский район, с. Нестерово,

		ул. Комсомольская, 38
5	МБУК «Гремячинский КИЦ»	671272, РБ, Прибайкальский район, с. Гремячинск, ул. Пионерская, 23
6	МБУ «Ильинский КИЦ»	671280, РБ, Прибайкальский район, с. Ильинка, ул. Октябрьская, 123
7	МБУ «Мостовский культурно-информационный центр»	671254, РБ, Прибайкальский район, с. Мостовка, ул. Школьная, 2А
8	МБУ «Зырянский культурно-информационный центр»	671286, РБ, Прибайкальский район, с. Зырянск, ул. Партизанская, 1А
9	МБУ «Итанцинский КИЦ «Огонек»»	671285, РБ, Прибайкальский район, с. Итанца, ул. Советская, 28
0	МБУ «Таловский КИЦ»	671253, РБ, Прибайкальский район, п/ст. Таловка, ул. Лазо, 3А
1	МБУ «Татауровский КИЦ «Горизонт»»	671251, РБ, Прибайкальский район, п. Татаурово, ул. Школьная, 20
2	МКУ «Турунтаевский КИЦ»	671260, РБ, Прибайкальский район, с. Карымск, ул. Чкалова, 30 А
3	АУ «Межпоселенческий КДЦ»	671260, РБ, Прибайкальский район, с. Турунтаево, ул. 50 лет Октября, 3 "А"
4	<b>Северо-Байкальский</b>	МБУ «КДЦ «Калейдоскоп»»
5		МБУ «КДЦ «Туяна»»
6		МБУ «КДЦ «Импульс»»
		МБУ «КДЦ «Ан-
		671721, РБ, Северо-Байкальский район, п. Ангоя, ул. Ленина, 8
		671732, РБ, Северо-Байкальский район, пгт. Новый Уоян, ул. Улан-Удэнская, 11
		671735, РБ, Северо-Байкальский район, пгт. Янчукан, ул. Большая Секция, 102
		671710, РБ, Северо-

7		гара»»	Байкальский район, п. Уоян, ул. Набережная, 1
8		АУ «КДЦ «Аргуакта» с. Холодное»	671712, РБ, Северо-Байкальский район, с. Холодное, ул. Ленина, 12
9		АУ «СДК с. Байкальское»	671720, РБ, Северо-Байкальский район, с. Байкальское, ул. Победы, 7"А"
0		АУ «КДЦ «Современник» с. Верхняя Заимка»	671713, РБ, Северо-Байкальский район, с. Верхняя Заимка, ул. Лесная, 2А
1		АУ «ММЦД п. Нижнеангарск»	671710, РБ, Северо-Байкальский район, пгт. Нижнеангарск, ул. Победы, 43
2		АУ «КДЦ «Сэвден» с. Кумора»	671730, РБ, Северо-Байкальский район, п. Кумора, ул. Юбилейная, 14
3		АУ «ДК «Романтик» п. Кичера»	671719, РБ, Северо-Байкальский район, пгт. Кичера, ул. Центральная ул, 1
4	<b>Селенгинский</b>	АУ «Центр по культуре, библиотечному обслуживанию и спорту»	671160, РБ, Селенгинский район, г. Гусиноозерск, ул. Первомайская, 8
5		МАУ «Районный дом культуры «Шахтер»	671160, РБ, Селенгинский район, г. Гусиноозерск, ул. Комсомольская, 6
6		МАУ «Альтернатива» АМО СП «Загустайское»	671182, РБ, Селенгинский район, у. Тохой, ул. Ленина, 27 А
7	<b>Тарбагатайский</b>	МБУК «КДЦ «Родник» МО сельского поселения Саянтуйское»	671120, РБ, Тарбагатайский район, с. Нижний Саянтуй, ул. Ленина, 35
8		МБУК «Культурно-досуговый центр МО «Тарбагатайский район»	671110, РБ, Тарбагатайский район, с. Тарбагатай, ул. Ленина, 33
9	<b>Тункинский</b>	МБУК «Районный культурно-досуговый центр»	671010, РБ, Тункинский район, с. Кырен, ул. Ленинал, 116 А
0	<b>Хоринский</b>	МБУК «Районный координационный центр	671410, РБ, Хоринский район, с. Хоринск, ул. Лени-

		народного творчества»	на, 38
1	г. Северобайкальск	МАУК «Художественно-историческое объединение»	671700, РБ, г. Северобайкальск, пер. Пролетарский, 5
2		МАУК «Культурно-досуговая организация»	671700, РБ, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, 13
3	г. Улан-Удэ	МБКДУ «ДК п.Вагжанова» г.Улан-Удэ	670003, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Гарнизонная, 12
4		МАУ «Дирекция по паркам культуры и отдыха»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, пр-кт Победы, 9
5		МАУ «Централизованная библиотечная система г. Улан-Удэ»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 17
6		МАУ «Музей истории города Улан-Удэ»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 26
7		МАУ «Центр культуры и досуга г. Улан-Удэ»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Свердлова, 13
8		МАУ «Социально-культурный центр «Кристалл»»	670004, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Радикальцева, 5А
9		МАУ «Культурно-досуговый центр «Рассвет»»	670009, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Краснодонская, 2А
00		МАУ «КДУ «Дом культуры «Забайкальский»»	670014, РБ, г. Улан-Удэ, мкр. Забайкальский, ул. Совхозная, 50/Д
01		МАУ «КДУ «Дом культуры «Авиатор»»	670018, РБ, г. Улан-Удэ, 11
02		МАУ «Культурно-досуговый центр «Заречный»»	670023, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Кабанская, 49

Итого: 102 муниципальных учреждения культуры, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году

	АУК РБ «Государственный ордена Трудового Красного Знамени Бурятский академический театр драмы им. Хоца	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Куйбышева, 38
--	--	--

	Намсараева»	
	ГАУК РБ «Республиканская детско-юношеская библиотека»	670013, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ключевская, 23/А
	ГАУК РБ «Бурятский государственный орден Ленина Академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 51
	ГАУК РБ «Кяхтинский краеведческий музей им. академика В.А. Обручева»	671840, РБ, Кяхтинский район, г. Кяхта, ул. Ленина, 49
	АУК РБ «Бурятский республиканский театр кукол «Ульгэр»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 46
	ГАУК РБ «Национальный музей Республики Бурятия»	670000, Бурятия Респ, г. Улан-Удэ, ул. Профсоюзная, 29
	АУК РБ «Бурятская государственная филармония»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ербанова, 6
	ГАУК РБ «Этнографический музей народов Забайкалья»	670045, РБ, г. Улан-Удэ, мкр. Верхняя Березовка
	ГАУК РБ «Государственный русский драматический театр им. Н.А. Бестужева»	670031, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Терешковой, 9А/А
	ГАУК РБ «Национальная библиотека Республики Бурятия»	670000, РБ, г. Улан-Удэ, ул. Ербанова, 4

Итого: 10 республиканских учреждений культуры, в отношении которых запланировано проведение независимой оценки качества оказания услуг в 2017 году.

## Приложение 7.

### ПОКАЗАТЕЛИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ

п/п	Показатель	Источ ник информации	Гру ппа организац ий	Диап азон значений показателе й
	Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30			

баллов)				
.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 N 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" (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.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" ((зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015, регистрационный N 37187)	официальный сайт организации культуры	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досугового типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки,	0 - 10

			организации культурно - досугово о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	
	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)			
.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно - досугово о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно -	0 - 10



			досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учрежден ия культуры	
.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотек и, организации культурно - досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.4.	Удобство графика работы организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотек и, организации культурно - досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные	0 - 10

			учреждения культуры	
.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)				
.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
	Соблюдение установленных	изучен	теат	0 - 10

.2.	(заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	ие мнения получателей услуг	ры, музеи, библиотек и, организации культурно - досугово о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)				
.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотек и, организации культурно - досугово о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.2.	Компетентность персонала организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотек и, организац	0 - 10

			ии культурно - досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учрежден ия культуры	
Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)				
.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	изучен ие мнения получателей услуг	теат ры, музеи, библиотек и, организац ии культурно - досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учрежден ия культуры	0 - 10
.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	изучен ие мнения получателей услуг	теат ры, музеи, библиотек и, организац ии культурно - досуговог о типа,	0 - 10

			парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	
.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения культуры	0 - 10
.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	изучение мнения получателей услуг	театры, музеи, библиотеки, организации культурно-досуговог о типа, парки культуры и отдыха и иные учреждения	0 - 10

			культуры	
--	--	--	----------	--