1. *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[[1]](#footnote-2), 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. Cбор 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)
* 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 (*,)* в баллах | Комментарии, замечания |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. (*s1*) | 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 | 1 |  |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 0 |  |
| 1.2 (*s2*) | 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 | 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. Cбор 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 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
* 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»**

| *№* | *Наименование показателя* | *Балл* |
| --- | --- | --- |
| 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 |
| 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 |
|  | **Интегральное значение показателей ()** | **109,02** |

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

|  |  |
| --- | --- |
| ***Наименование учреждения:* *МБУК «Районный Дом культуры»*** | |
| 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 |

1. Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-2)