**Отдел культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края**

**Общественный совет при отделе культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края**

 **Отчет**

по проведению независимой оценки качества (НОК) оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края

 с. Кочубеевское

 2016 г.

 Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кочубеевского муниципального района Ставропольского края проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г.  № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р,  в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»,  приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08. 2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта».

В соответствии с приказом отдела культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края от 21.03.2016 г. № 14-од Общественный совет при отделе культуры был определен оператором по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края

 Оператором в октябре 2016 г. была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 4 учреждениях культуры, из которых: 1- культурно-досуговое, 3 - школы искусств.

НОК оказания услуг учреждениями культуры проводилась по двум основным направлениям:

1. изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организаций культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);
2. сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование).

Для проведения анкетирования НОК оказания услуг учреждений культуры оператором были разработаны анкеты, критерии и показатели которых, были определены в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и приказом Минобрнауки РФ от 05.12.2014 №1547 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность».

 Анкеты, способы проведения оценки и методы рейтингования были утверждены Общественным советом при отделе культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края. В анкетировании приняли участие 713 респондентов.

 Общее количество респондентов - 895 человек, из них:

520 получатели услуг МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение»;

375 получатели услуг ДШИ, ДМШ.

 В соответствии с графиком проведения независимой оценки оператором было проведено анкетирование получателей услуг на 17 мероприятиях (спектаклях, концертах, творческих встречах, семинарах, родительских собраниях в ДШИ и ДМШ и др.) осуществлены 15 выездов в муниципальные образования Кочубеевского района Ставропольского края.

 Для каждого типа учреждения были определены критерии и показатели НОК.

 Независимая оценка качества оказания услуг в МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» оценивалась по 5 критериям:

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

В ДШИ и ДМШ оценка качества осуществлялась по 5 критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

3. Время ожидания предоставления услуги.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Каждый критерий включал в себя несколько показателей, которые респонденты оценивали от 4-х до 11 баллов в зависимости от значимости показателя. Так же экспертом оценивался уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры (сайте учредителя) и на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).

Место в рейтинге определялось по сумме набранных баллов по всем показателям.

Анализ данных, полученных по итогам НОК, опирался на следующую порядковую шкалу, используемую в аналитических материалах:

|  |  |
| --- | --- |
| *%, от максимально возможного количества баллов* | *Уровень оказания услуги* |
| **0-30%** | **низкий** |
| **30-70%** | **средний** |
| **70-100%** | **высокий** |

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

**Цель исследования** – произвести оценку качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кочубеевского муниципального района на современном этапе социального развития.

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений культуры;

- сформировать рейтинг среди учреждений культуры;

 по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

**Объектом исследования** являлись посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры Кочубеевского муниципального района, финансируемые из районного бюджета.

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

По способу оценки показатели делятся на три группы:

 1) изучение мнения получателей услуг;

 2) наличие информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В марте 2016 года на заседании общественного Совета были определены организации культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в муниципальных учреждениях культуры Кочубеевского муниципального района, составлен график проведения анкетирования и опроса, а также объекты исследования.

**ПЛАН – ГРАФИК**

проведения независимой оценки качества оказания услуг

муниципальными учреждениями культуры Кочубеевского муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Руководитель организации | Сроки проведения |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | Ионова О.А. | октябрь 2016 г. |
| 2. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | Боднарчук Н.В. | октябрь 2016 г. |
| 3. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | Старокожева Л.И. | октябрь 2016 г. |
| 4. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | Умановская Э.Г. | октябрь 2016 г. |

1. **Изучение мнений получателей услуг**

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,

- через интернет-канал (наличие на сайте анкет),

- через виджет на сайте организации культуры,

- опрос по телефону;

- путем использования терминала, установленного в учреждении культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только первые четыре вида опроса.

Проведение письменного анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципальными учреждениями культуры Кочубеевского муниципального района

**Разработка анкет**

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

Все учреждения культуры Кочубеевского муниципального района

были поделены на две группы на основании количества критериев для оценки качества оказания услуг:

1 группа - количество критериев для оценки – 15

МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение».

2 группа - количество критериев для оценки – 13

МБУДО «Детская школа искусств № 2»;

МБУДО «Детская музыкальная школа»;

МБУДО «Детская школа искусств № 1».

**Обработка и анализ полученных результатов**

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

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

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

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

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование организации | Количество анкет |
| **Малые организации культуры** |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 106 |
| 2. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | 101 |
| 3. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 104 |
| **Средние организации культуры** |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 402 |

Письменное анкетирование проводилось в организациях с 18 августа по 31 октября 2016 года.

Всего в опросе приняли участие 713 человек.

 Балловая оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

**Методика расчета** **показателей**

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

$N\_{i}^{удовл}=\frac{1}{P}×\sum\_{p}^{}\sum\_{j}^{}m\_{ijp}^{ }$$N\_{i}^{удовл}=\frac{1}{P}×\sum\_{p}^{}\sum\_{j}^{}m\_{ijp}^{ }$

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

 *j* *–* количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

$m\_{ijp}^{ }$*–*оценка удовлетворенности качеством оказания услуг,сформированная получателями услуг*.*

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы** |
| **1 группа** |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 84 из 89 |
| **2 группа** |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» |  68 из 69 |
| 2. | МБУДО «Детская музыкальная школа» |  62 из 69 |
| 3. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» |  63 из 69 |

**Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры**

**(отдельно по 5 позициям из 15 критериев)**

(1 группа)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | В опросе участвовало (человек) | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» |
| **402** |
|  | Максимальное кол-во баллов | **89** |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об организации культуры (макс. 5 баллов)** | **5** |
| 1.1 | *Информирование о новых мероприятиях* ***(макс.5 баллов)*** | 5 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 15 баллов)** | **14** |
| 2.1 | *Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)* ***(макс.5 баллов)*** | 4 |
| 2.2 | *Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)* ***(макс.5 баллов)*** | 5 |
| 2.3 | *Обеспечение безопасности ( техника безопасности, средства защиты и прочее)* ***(макс.5 баллов)*** | 5 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги****(макс. 15 баллов)** | **14** |
| 3.1 | *Транспортная и пешая доступность* ***(макс.5 баллов)*** | 5 |
| 3.2 | *Удобство графика работы организации культуры* ***(макс.5 баллов)*** | 5 |
| 3.3 | *Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов* ***(макс.5 баллов)*** | 4 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры *(макс. 8 баллов)*** | **8** |
| 4.1 | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры* ***(макс. 8 баллов)*** | 8 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг****(макс. 46 баллов)** | **43** |
| *5.1* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры в целом* ***(макс.11 баллов)*** | 11 |
| *5.2* | *Качество проведения культурно-массовых мероприятий* ***(макс.4 балла)*** | 4 |
| *5.3* | *Разнообразие творческих групп, кружков по интересам* ***(макс.4 балла)*** | 4 |
| *5.4* | *Наличие информации о новых изданиях - для библиотеки* ***(макс.10 баллов)*** | 9 |
| *5.5* |  *Наличие литературы, пользующейся спросом- для библиотеки* ***(макс.7 баллов)*** | 6 |
| *5.6* | *Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов (****макс. 5 баллов)*** | 4 |
| *5.7* | *Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории (наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев, освещение территории в вечернее время) (****макс. 5 баллов)*** | 5 |
| **Итоговое значение (баллы)** |  **84** |

**Вывод** оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

 ***«Открытость и доступность информации об учреждении».*** Респонденты дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях, пользуясь сайтами учреждений. Открытая и доступная информация, по мнению респондентов, в МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» на сайте учредителя - администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края и на сайте межпоселенческой центральной библиотеки kmb.stv.muzkult.ru.

***«Комфортность и доступность получения услуг».***

Большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни, но отмечают, что нет места для питания, требуется капитальный ремонт здания и фасада.

***«Время ожидания предоставления услуги» -*** оценивается положительно. Учреждение находится в центре села, недалеко от автобусных остановок. По мнению респондентов, приехать на автомобильном транспорте в данное учреждение несложно, дорожное покрытие асфальтное.

Все получатели услуг отмечают удобный график работы учреждения и библиотеки.

 ***«Доброжелательность».*** Данный показатель во всех учреждениях максимальный. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Несколько респондентов отметили, что затруднен доступ инвалидов на 2-й этаж. Люди пенсионного возраста высказывают пожелание больше проводить мероприятий для их аудитории.

 **Балловая таблица оценки показателей по учреждениям дополнительного образования детей**

**(отдельно по 5 позициям из 13 критериев)**

 (2 группа)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | В опросе участвовало (человек) | **МБУДО «Детская школа искусств** **№ 2»** | **МБУДО «Детская музыкальная школа»** | **МБУДО «Детская школа искусств** **№ 1»** |
| 106  | 101 | 104 |
| Максимальное кол-во баллов | **69** | **69** | **69** |
| **1.**  | **Открытость и доступность информации об организации культуры *(макс. 4 балла)*** | **4** | **3** | **4** |
| *1.1* |  *Наличие на стендах учреждения информации для потребителей услуг: наличие информации о режиме работы учреждения, номер телефона руководителя учреждения, наименование и номер телефона учредителя учреждения* ***(макс. 4 балла)*** | 4 | 3 |  4 |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 22 балла)** |  **21** | **18** | **19** |
| *2.1* |  *Уровень комфортности пребывания в образовательной организации**(места для сидения, гардероб, чистота помещений)* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 5 | 4 |
| *2.2* |  *Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуги)* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 4 | 5 |
| *2.3* | *Обеспечение безопасности (техника безопасности, средства защиты и прочее)* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 4 | 4 |
| *2.4* | *Материально-техническое и информационное обеспечение учреждения (оборудование здания, наличие телефонной связи и Интернета, общая и учебная площадь помещений в расчете на 1обучающегося, оснащенность образовательного процесса современным оборудованием)* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 5 | 5 |
| *2.5* | *Наличие специальных условий, для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандуса)* ***(макс. 2 балла)*** | 1 | 0 | 1 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги (макс. 10 баллов)** | **10** | **10** |  **10** |
| *3.1* | *Транспортная и пешая доступность образовательной организации*  ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 5 | 5 |
| *3.2* | *Удобство графика работы образовательной организации* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 5 | 5 |
|  **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры *(макс. 8 баллов)*** | **8** | **8** |  **8** |
| **5.** |  **Удовлетворенность качеством оказания услуг *(макс. 25 баллов)*** | **25** | **23** | **22** |
| *5.1* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг* *образовательной организации в целом* ***(макс. 11 баллов)*** | 11 | 10 |  10 |
| *5.2* | *Оценка родителей детей, обучающихся в образовательной организации, результатов занятий детей в образовательной организации:**- ребенок приобрел актуальные знания, умения, практические навыки - тому, чему не учат в школе, но очень важно в жизни;**- ребенку удалось проявить и развить свой талант, способности;**- ребенок сориентировался в мире профессий, освоил значимые для профессиональной деятельности навыки;**- ребенок смог улучшить свои знания, стал лучше учиться в школе.****(макс. 4 балла)*** | 4 | 4 |  4 |
| *5.3* | *Возможность беспрепятственного перемещения внутри здания для инвалидов* ***(макс. 5 баллов)*** | 5 | 4 | 4 |
| *5.4* | *Внешнее благоустройство учреждения и прилегающей территории (наличие садовых скамеек, цветочных клумб, декоративных кустарников и деревьев, освещение территории в вечернее время) (****макс. 5 баллов)*** | 5 | 5 | 4 |
| **Итоговое значение (баллы)** | **68** | **62** | **63** |

**Вывод** оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг учреждениями дополнительного образования детей:

**«*Открытость и доступность»*.** Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг выше среднего. МБУДО «Детская школа искусств № 2» выше по показателям, чем МБУДО «Детская музыкальная школа» и МБУДО «Детская школа искусств № 1». Респонденты МБУДО «Детская школа искусств № 2», МБУДО «Детская музыкальная школа» и МБУДО «Детская школа искусств № 1» пользуются сайтом учреждения и вовремя получают информацию о предоставляемых услугах.

 ***«Комфортность».*** Большая часть анкетируемых высоко оценивает работу в этом направлении. Все отмечают комфортность условий, чистоту помещений и туалетных комнат. В МБУДО «Детская музыкальная школа» ограничен доступ для инвалидов (нет пандуса), также школе требуется капитальный ремонт. Респонденты МБУДО «Детская музыкальная школа» отметили, что хотели бы иметь свой концертный зал. МБУДО «Детская школа искусств № 2», МБУДО «Детская музыкальная школа» и МБУДО «Детская школа искусств № 1» находятся в центре населенных пунктов, недалеко от остановки общественного транспорта, дорожное покрытие асфальтное.

 Еще одно пожелание для более комфортного пребывания в учреждениях – установить WI-FI.

 «***Удобство графика работы».*** Посетители оценили положительно график работы учреждений.

 ***«Доброжелательность, вежливость, компетентность».*** Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников, доброжелательность. Много восторженных отзывов о коллективе МБУДО «Детская школа искусств № 2. С благодарностью отзываются посетители и о коллективах» МБУДО «Детская школа искусств № 1» и МБУДО «Детская школа искусств № 1» .

***«Удовлетворенность качеством оказания услуг».*** Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Респонденты отметили высокий профессионализм преподавателей и отличное качество обучения детей, но высказали пожелания о приобретении новых музыкальных инструментов.

1. **Наличие информации на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) проводиласьпр с 01 сентября по 15 октября 2016 года

**Методика расчета показателей**

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N\_{i}^{откр\\_ГМУ}$) определяется по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_ГМУ}=\sum\_{s}^{}P\_{is}×Z\_{is}$, где:

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

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

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

$$P\_{is}=\left\{\begin{matrix}0, информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru \\ \\1, информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru\end{matrix}\right.$$

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

|  |
| --- |
| **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях *www.bus.gov.ru*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Наименование информационного объекта (требования)** | **Макс. кол-во баллов** | **Наименование организации**  |
| МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | МБУДО «Детская музыкальная школа» | МБУДО «Детская школа искусств № 1» |
| факт. | факт. | факт. | факт. |
| Общая информация об учреждении | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о муниципальном задании на текущий год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о муниципальном задании за отчетный год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане ФХД на текущий год. | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **ИТОГО** | **7** | **7** | **7** | **7** | **7** |

**Вывод** оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

 «***Общая информация»*** на сайте [***www.bus.gov.ru***](http://www.bus.gov.ru) присутствует у всех исследуемых учреждений.

***«Информация о государственном задании на текущий год», «Информация о государственном задании за отчетный год», «Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год», «Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год», «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества», «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год»*** представлена у всех исследуемых учреждений, в полном объеме, с максимальным количеством баллов.

1. **Наличие информации на официальном сайте организации культуры (сайте учредителя)**

Оценка уровня открытости и доступности информации

 на официальном сайте учреждения (сайте учредителя) проводилась

 с 01 сентября по 15 октября 2016 года

**Методика расчета** **показателей**

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N\_{i}^{откр\\_сайт}$) определялся по формуле:

$N\_{i}^{откр\\_сайт}=\sum\_{k}^{}P\_{ik}×Z\_{ik}$, где:

$P\_{ik}$ - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры (сайте учредителя);

$Z\_{ik}$ - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры (сайте учредителя).

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

P ={ 0 - информационный объект не найден

 0,5 – объект найден на сайте средствами поисковой системы

 1- информационный объект найден на сайте

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

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

|  |
| --- |
| **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте *учреждения*** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Наименование информационного объекта (требования)** |  **Макс.кол-во бал****лов** | **Наименование организации**  |
| МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | МБУДО «Детская музыкальная школа» | МБУДО «Детская школа искусств № 1» |
| **факт.** | **факт.** | **факт.** | **факт.** |
| 1 | Полное и сокращенное наименование учреждения | **1** |  1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 3 | Электронная почта | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | Структура организации | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | Сведения об учредителе, учредительные документы | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 6 | Общая информация об учреждении | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 7 | Информация о муниципальном задании на текущий год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | Информация о муниципальном задании за отчетный год | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 9 | Информация о плане ФХД на текущий год | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 11 | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | **1** | 1 | 1 | 0 |  1 |
| 12 | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 13 | Перечень оказываемых услуг  | **1** | 1 | 1 | 0 |  0 |
| 14 | Ограничения по ассортименту услуг | **0,5** | 0,5 | 0,5 | 0 | 0 |
| 15 | Ограничения по потребителям услуг | **0,5** | 0 | 0 | 0 |  0 |
| 16 | Дополнительные услуги | **1** | 1 | 1 | 0 | 0,5 |
| 17 | Платные услуги | **0,5** | 0,5 | 0,5 | 0 |  0,5 |
| 18 | Стоимость услуг | **0,5** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Предоставление преимущественного права пользования услугами | **1** | 1 | 1 | 0 | 1 |
| 20 | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | **0,5** | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | Время доступности информация с учетом перерывов в работе сайта | **0,5** | 0,5 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | Наличие независимой системы учета посещений сайта | **0,5** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | **0,5** | 0 |  0 | 0 | 0 |
| 24 | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | **0,5** | 0,5 | 0 | 0 |  0  |
| 25 | Бесплатность и доступность информации | **0,5** | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 26 | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | **0,5** | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| 27 | Дата и время размещения информации. | **0,5** | 0,5 | 0 | 0 | 0,5 |
| 28 | Доступ к разделу "Независимая оценка качества услуг" (не более 2-х переходов по сайту) | **1** | 1 | 1 | 1 | 0 |
| 29 | Электронный билет (эл.каталог) | **2** | 0 | 0 | 0 |  0 |
| 30 | Он-лайн регистрации (возможность бронирования билетов) электронных документов,  | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | Электронная очередь (эл. запись в учреждение) | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | Виртуальные экскурсии по организации,  | **1** | 1 | 1 | 0 |  1 |
| 33 | Информация о руководителе, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 34 | Состав работников, Ф.И.О., должности руководящего состава | **1** |  1 | 1 | 1 | 0 |
| 35 | Режим, график работы учреждения | **1** | 1 | 1 | 0,5 | 1 |
| 36 | Телефон справочной службы, тел.руководителя (приемная) | **1** | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 37 | Предложения по улучшению качества оказания услуг | **2** | 1 | 1 | 1 | 0 |
|   | **ИТОГО баллов** | **33** | **26** | **24** | **12,5** | **19,5** |

**Вывод** оценки уровня открытости и доступности информации

 на официальном сайте учреждения (учредителя):

***«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы»*** присутствуют у всех исследуемых учреждений, кроме МБУДО «Детская музыкальная школа (нет сведений об учредителе).

***«Общая информация об учреждении»*** представлена у всех исследуемых организаций, кроме МБУДО «Детская музыкальная школа».

***«Информация о государственном задании на текущий год»*** представлена у всех исследуемых организаций.

***«Информация о государственном задании за отчетный год, информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информация о результатах деятельности и об использовании имущества, информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год»***  представлена в МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение», МБУДО «Детская школа искусств № 2» и МБУДО «Детская школа искусств № 1». ***«Информация о государственном задании за отчетный год, информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информация о результатах деятельности и об использовании имущества»*** не представлена в МБУДО «Детская музыкальная школа».

***«Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год»*** представлена у всех исследуемых организаций.

***«Перечень оказываемых услуг. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги. Платные услуги. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами».*** Данные требования наиболее полно представлены у МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» и МБУДО «Детская школа искусств № 2». Исключение составляют: ***«Ограничения по потребителям услуг и стоимость услуг***». Данные информации не представлены ни в одном из исследуемых учреждений культуры. В МБУДО «Детская музыкальная школа», МБУДО «Детская школа искусств № 1» отсутствует информация: ***«Перечень оказываемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, стоимость услуг».*** В МБУДО «Детская музыкальная школа» отсутствует информация: ***«Дополнительные услуги, платные услуги».***

 ***«Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта» «Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта***»

 выполняется у МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» (на сайте Учредителя).

***Бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов»*** прослеживается у всех исследуемых организаций.

 «***Наличие независимой системы учета посещений сайта», «Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта»***  не представлен у всех исследуемых учреждений культуры.

 ***«Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту»*** присутствует только у МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение»

 «***Дата и время размещения информации» -*** нет у МБУДО «Детская школа искусств № 2» и МБУДО «Детская музыкальная школа».

**Раздел «Независимая оценка качества услуг»** представлен у исследуемых учреждений культуры, кроме МБУДО «Детская школа искусств № 2.

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

***«Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, еѐ структурных подразделений и филиалов (при их наличии); раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации»*** присутствуют на всех сайтах исследуемых учреждений культуры.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры**

**Методика расчета** **показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

* Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг.
* Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www. bus.gov.ru.
* Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации (учредителя).

|  |
| --- |
|  |
|  |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте  | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка |
|  | www.bus.gov.ru  |  |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 43  | 7 | 26 | 76 |
| **Вывод** по результатам независимой оценкикачества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края:1 группаМБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» получило 76 баллов из 83 баллов. |
|  2 группа |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/)  | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации (сайте учредителя), баллы | Итоговая оценка |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
| МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 25 | 7 | 24 | 56 |
| МБУДО «Детская музыкальная школа» | 23 | 7 | 12,5 | 42,5 |
| МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 22 | 7 | 19.5 | 53 |

**Вывод** по результатам независимой оценкикачества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края:

МБУДО «Детская школа искусств № 2» получила 56,0 баллов из 65,0

МБУДО «Детская музыкальная школа» получила 42,5 балла из 65,0

МБУДО «Детская школа искусств № 1» получила 53,0 балла из 65,0

 **Рейтинги организаций культуры**

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

**Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации**

(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 38,0 |
| 2. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 35,0 |
| 3. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 30,5 |
| 4. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | 22,5 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг(макс.15,0) |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 14,0 |
| № |  **Наименование организации** | Рейтинг(макс.22,0) |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 21,0 |
| 2. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 19,0 |
| 3. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | 18,0 |

**Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг**

1 группа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг(макс. 46) |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 43,0  |

2 группа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг(макс. 25,0) |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 25,0 |
| 2. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | 23,0  |
| 3. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 22,0 |

**Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры администрации Кочубеевского муниципального района Ставропольского края**

1 группа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» | 95,0 |

2 группа

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | **Наименование организации** | Рейтинг |
| 1. | МБУДО «Детская школа искусств № 2» | 81,0 |
| 2. | МБУДО «Детская школа искусств № 1» | 71,5 |
| 3. | МБУДО «Детская музыкальная школа» | 63,5 |

По группе 2 лидирующее место занимает МБУДО «Детская школа искусств № 2» - 81,0 балл, у МБУДО «Детская школа искусств № 1» - 71,5 баллов, у МБУДО «Детская музыкальная школа»– 63,5 баллов.

**ВЫВОДЫ:**

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

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

 - недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

**-** низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

**-**  недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;

- уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы;

- для более комфортного пребывания получателей услуг в учреждениях установить WI-FI.

**Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:**

1. Расширять информирование населения организаций культуры Кочубеевского района о своей культурной деятельности, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах, сайтах учредителя и в средствах массовой информации.

2. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Кочубеевского района.

3. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры Кочубеевского района в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры Кочубеевского района, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

 Приложение 2

**Предложения по улучшению качества оказания услуг культурно-досуговыми учреждениями**

**Предложения по улучшению качества работы МБУК «Кочубеевское районное культурное объединение» (частые ответы):**

* обеспечить пополнение библиотечного фонда на должном уровне. Увеличить поступление литературы: классических и современных произведений;
* улучшить материально - техническую базу учреждения;
* организовать места для питания;
* сделать капитальный ремонт здания и фасада;
* повысить уровень доступности учреждения культуры для инвалидов и других граждан с ограниченными возможностями (доступ на 2-й этаж) .
* повысить уровень информированности о работе Дома культуры;
* нужны помещения для работы клубов, студий, кружков;
* предоставлять больше возможности для людей пожилого возраста для участия в творческих коллективах и мероприятиях;
* Wi-fi доступный.

**Предложения по улучшению качества оказания учреждениями дополнительного образования детей**

**Предложения по улучшению качества работы МБУДО «Детская школа искусств № 2» (частые ответы):**

 **-** повысить материально-техническое обеспечение;

 **-** установитьWi-fi;

 - приобретение новых музыкальных инструментов.

**Предложения по улучшению качества оказания учреждениями дополнительного образования детей**

**Предложения по улучшению качества работы МБУДО «Детская музыкальная школа» (частые ответы):**

 - повысить материально-техническое обеспечение;

 - свой концертный зал;

 - новые музыкальные инструменты;

 - повысить доступность для инвалидов (построить пандус);

 - совершенствовать работу над содержанием сайта учреждения в соответствии с современными требованиями;

 - капитальный ремонт помещения.

**Предложения по улучшению качества оказания учреждениями дополнительного образования детей**

 **Предложения по улучшению качества работы МБУДО «Детская школа искусств №1» (частые ответы):**

 - повысить материально-техническое обеспечение;

 - совершенствовать работу над содержанием сайта учреждения в соответствии с современными требованиями;

 - приобретение новых музыкальных инструментов;

 - обеспечить доступ для людей с ограниченными возможностями на 2-й этаж.