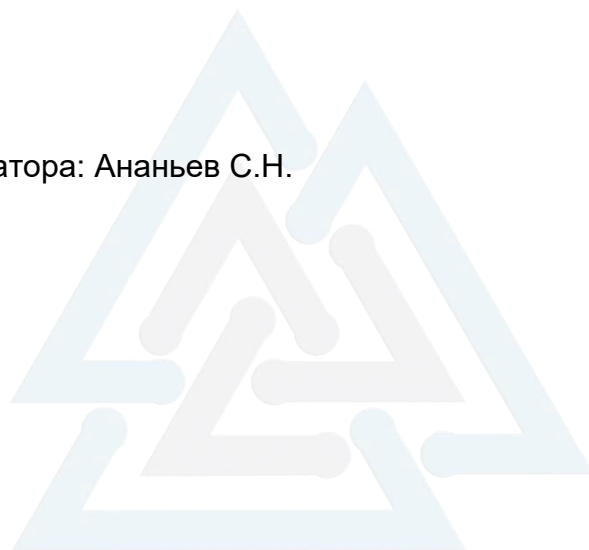


**ООО «Валькнут»**

**ОТЧЕТ  
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ  
НИЖНЕГОРСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

Руководитель организации – оператора: Ананьев С.Н.

Исполнители: Гарбинчус Р.О.



г. Орёл 2017 г.

## **ВВЕДЕНИЕ.**

### **ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ**

**ОК-** организация культуры

## НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ НОК ДК

- ✓ Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями на 29 июля 2017 года);
- ✓ Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 597” О мероприятиях по реализации государственной социальной политики”;
- ✓ Федеральный Закон № 256-ФЗ от 21.07.2014 «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;
- ✓ Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 г. № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями;
- ✓ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 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»;
- ✓ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
- ✓ Приказ Минкультуры России от 07.08.2015 №2169 Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры;
- ✓ Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016г. № 2542 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с 1 января 2017 года).

## ОБЪЕКТЫ НОК ДК

Для проведения НОК ДК была сформирована выборка организаций культуры.

В выборку вошли 2 учреждения:

- 1. Наименование:** **Муниципальное** казенное учреждение культуры «Централизованная клубная система Нижегородского района»

**Директор:** Сверчкова Ирина Юрьевна

**Адрес:** 297100, Республика Крым, Нижегородский район, пгт. Нижегородский,  
ул. Школьная, д. 14

**e-mail:** info:cks-nizhnegorskij.ru

**Сайт:** cks-nizhnegorskij.ru
- 2. Наименование:** Муниципальное казенное учреждение культуры «Нижегородская централизованная библиотечная система»

**Директор:** Жукова Елена Владимировна

**Адрес:** 297100, Республика Крым, Нижегородский район, пгт. Нижегородский,  
ул. Ленина, д. 7

**e-mail:** info:cbs-nizhnegorskij.ru

**Сайт:** cbs-nizhnegorskij.ru

## ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НОК ДК

### **Цели реализации независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:**

- ✓ установление диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- ✓ улучшение информированности потребителей о качестве деятельности организаций культуры;
- ✓ повышение качества организации социальных услуг населению в сфере культуры.

### **Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:**

- ✓ выявление и анализ практики организации предоставления социальных услуг в сфере культуры;
- ✓ выявление соответствия представления информации о работе организации культуры на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- ✓ получение сведений от получателей социальных услуг организаций культуры о практике получения данных услуг;
- ✓ интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- ✓ подготовка предложений для улучшения качества работы организации культуры.

## ИНСТРУМЕНТАРИЙ И МЕТОДОЛОГИЯ НОК ДК

В задачу проведения независимой оценки входит получение разнообразной информации, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

**В рамках данной независимой оценки были проведены:**

- ✓ контент-анализ информации на сайтах ОО, соответствие сайтов требованиям к структуре официального сайта ОО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- ✓ анализ основных сведений об ОО, размещенных на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<http://bus.gov.ru>);
- ✓ эксперимент «Контрольная закупка» для изучения показателей «Соблюдение режима работы организацией культуры»;
- ✓ анкетирование потребителей образовательных услуг (респондентов) - для выявления позиций, мнений о качестве предоставляемых услуг организацией культуры по восемнадцать основным вопросам.

**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, рассчитывается по формуле:

$$N_i^{ОТКР} = \sum_s \sum_k Z_{iks} \quad \text{где:}$$

$Z_{iks}$  – 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). При анализе информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, используются информационные объекты, представлены в таблице ниже.

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в		Наименование информационного объекта ( $k$ )		Уровень поисковой доступности
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	1	Полное наименование организации	1
		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)	1
		7	Режим, график работы организации	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	1
1. 2 ( $s2$ )	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1

туры 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	1
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством	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	1
	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	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

**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:

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

$m_{ijp}$  – 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.

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг  $i$ -ой организацией культуры, представлены в таблице ниже:

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы		
	культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10,0		
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
2.5.	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)	да	2	
			нет	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	
			нет	0	
		Компетентность работы персонала с посетителями-ин-	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	
		3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0
				В целом хорошо	7,5
Удовлетворительно, незначительные	5,0				
Плохо, много нарушений	2,5				
Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0				
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10,0		
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		

	Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0
--	--	---

№	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Балл
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно	5,0
		Плохо	2,5
		Неудовлетворительно	0
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10,0
		В целом хорошо	7,5
		Удовлетворительно, незначительные	5,0
		Плохо, много недостатков	2,5
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

Мониторинг официальных сайтов организаций культуры Нижнегорского района проведен специалистами ООО «Валькнут».

Анкетирование получателей услуг проводилось в период с 15 октября по 23 октября 2017 года. Анкета, рассмотренная и утвержденная на заседании Общественного совета муниципального образования «Нижнегорский район» Республика Крым

включала 14 вопросов, позволяющих определить мнение респондентов о качестве предоставления услуг по пяти группам показателей.

На официальном сайте организации-оператора – ООО «Валькнут» (<http://otsenka-kachestva.ru>) была обеспечена техническая возможность принять участие в анкетировании респондентов (получателей услуг ОК).

В анкетировании приняли участие 1123 респондента что составляет 112,3% от необходимого минимума, предусмотренного техническим заданием Общественного Совета муниципального образования «Нижнегорский район» Республика Крым на проведение независимой оценки качества (1000 человек).

Количество респондентов по ОК:

МКУК "ЦКСНР" – 553

МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" - 570

### Показатель 1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась независимым оператором.

Исследование интернет-сайтов осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров. Осуществлялся анализ степени поисковой доступности простого информационного объекта.

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

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

«0.5» - информационный объект найден, но представлен не в полном объеме

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

Результаты, полученные ОК по показателю «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», представлены ниже в таблице № 1.

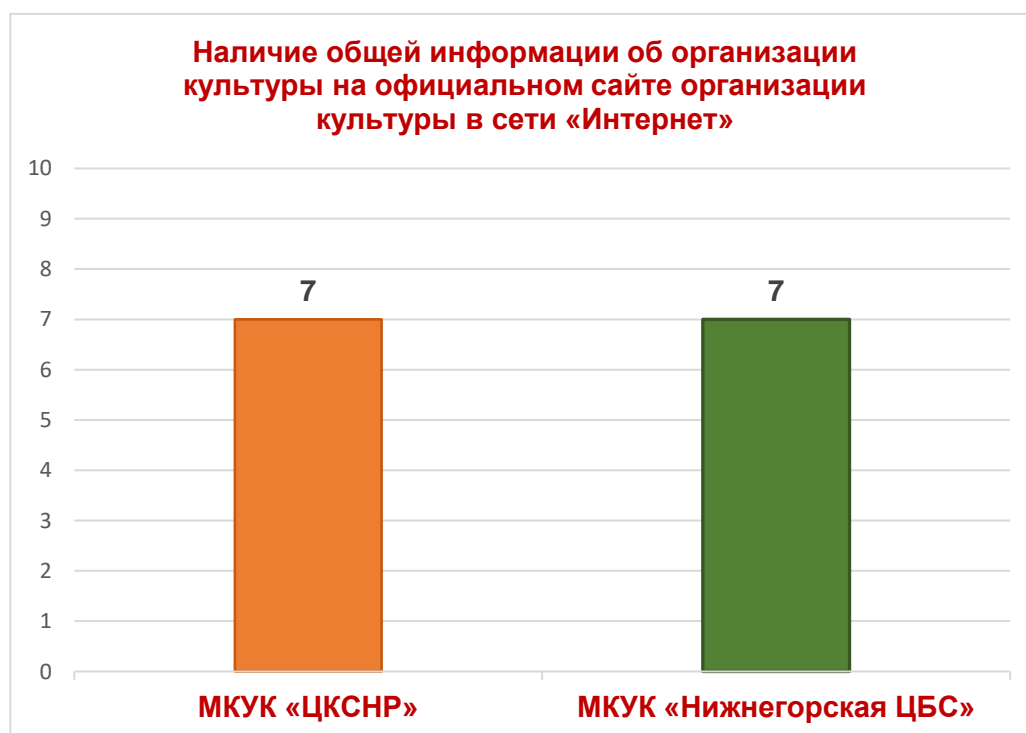
Таблица 1.

Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте  
ОК в сети «Интернет»

№п/п	Наименование информационного объекта (требования)	max кол-во баллов	Наименование организации	
			МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	МКУК "ЦКСНР"
1.	Полное наименование ОК	1	0	0
2.	Сокращенное наименование ОК	1	0	0
3.	Почтовый адрес ОК	1	1	1
4.	Схема размещения ОК, схема проезда	1	1	1

5.	Дата создания ОК, сведения об учредителе (учредителях)	1	0,5	0,5
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	0,5	0,5
7.	Режим, график работы ОК	1	1	1
8.	Контактные телефоны	1	1	1
9.	Адрес электронной почты	1	1	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава ОК, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1	1
	Итого	10	7	7

Диаграмма дает возможность понять мнение оператора о полноте и актуальности информации, размещенной на официальных сайтах ОК.



Для определения показателя «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» оператором изучалась официальная информация об ОК, участвующих в независимой оценке качества деятельности, представленная на сайтах ОК в и ее соответствие установленным требованиям (Приказ 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»).

При оценке критерия «Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» среднее значение показателя оператора по обоим УК (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС") равно 7 баллов, из 10 возможных.

**По первому критерию оценки** отмечается, что в целом соответствуют требованиям к структуре официального сайта ОК в информационно телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления на нем информации (Приказ 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»).

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте обоих ОК (МКУК "ЦКСНР" и МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС") не размещена следующая информация об ОК:

- полное наименование ОК;
- сокращенное наименование ОК;
- сведения об учредителе ОК;
- Положения о филиалах ОК

## Показатель 1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

Оценка наличия информации о деятельности ОК в сети «Интернет» оценивалась оператором сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ) официальных сайтов ОК и Официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru))

Результаты, полученные ОК по показателям, характеризующим деятельность ОК в сети «Интернет» представлены ниже в таблице № 2.

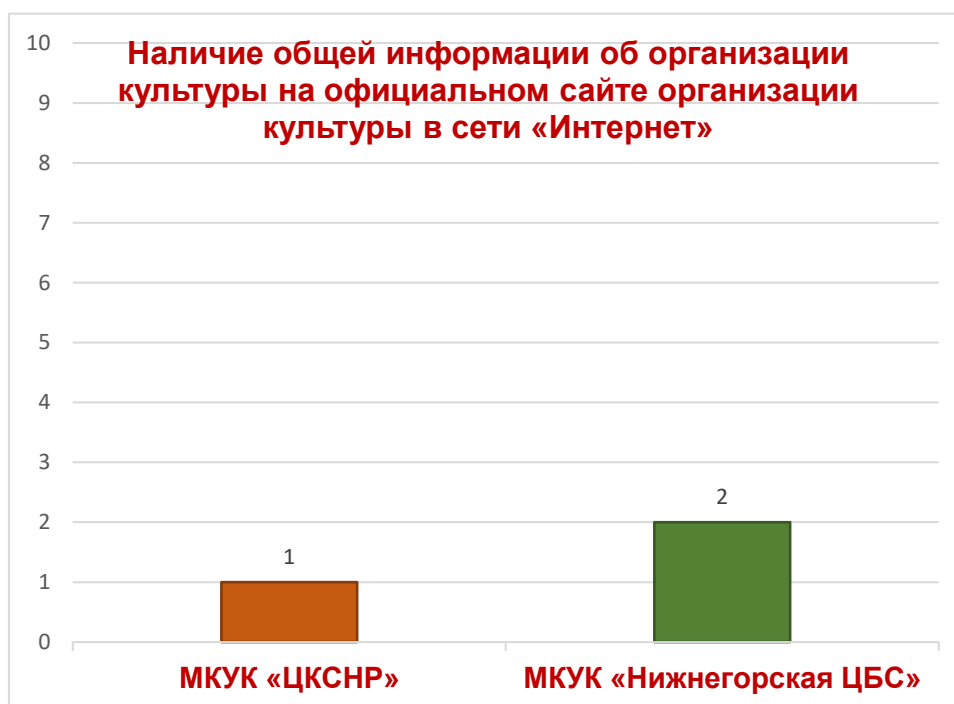
Таблица 2.

Оценка наличия информации о деятельности ОК на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

№п/п	Наименование информационного объекта (требования)	max кол-во баллов	Наименование организации	
			МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	МКУК "ЦКСНР"
1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1	0
2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	0	0
3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	0	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	0	0
5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	0	0
6.	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	0	0
7.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1	1
8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	0	0



9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0	0
10.	План по улучшению качества работы организации	1	0	0
	итого		2	1



Для определения показателя «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»

оператором изучалась информация, которую ОК, участники независимой оценки качества деятельности, разместили на официальных сайтах ОК и Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) и ее соответствие установленным требованиям (Приказ 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»).

При оценке критерия «Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» среднее значение показателя оператора по МКУК "ЦКСНР" равно 1 баллу, по МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" равно 2 баллам из 10 возможных.

**Вывод** оценка наличия информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет:

- размещение информации о деятельности ОК в сети «Интернет» как на официальных сайтах ОК, так и Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)) находится на крайне низком уровне.

Из всего перечня оцениваемых позиций на сайтах размещено минимальное количество информации.

В этой части на выше перечисленных сайтах отсутствуют:

- 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

Результаты, полученные ОК по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице №3

**Оценка уровня открытости и доступности информации ОК  
на официальном сайте учреждения**

№п/ п	Наименование критерия	max кол-во баллов	Наименование организации	
			МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС"	МКУК "ЦКСНР"
1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	7	7
2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	2	1
	итого	20	9	8

Таким образом, интегральное значение показателей для проанализированных ОК в целом можно охарактеризовать как низкое, что говорит о недостаточном уровне открытости и доступности информации об ОК. Отметим, что отсутствие на сайтах информации о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры является результатом объективно сложившейся ситуации – организации культуры только проходят процедуру независимой оценки.

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

Максимальное значение показателя равно 10 баллам.

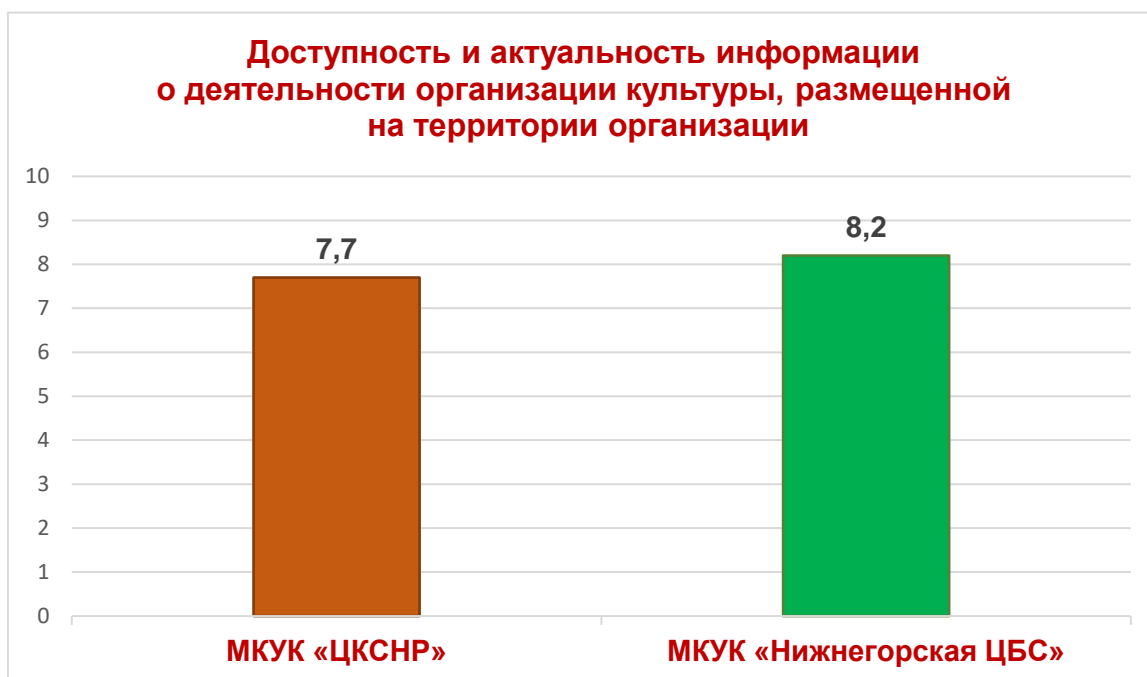
Показатель 1.3 Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории ОК был оценена положительно большинством респондентов.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации":



76 % опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МКУК «ЦКСНР», размещенной на территории организации. 21 % поставили оценку хорошо, а 3 % указали на наличие недостатков.

81% опрошенных отметили высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС", размещенной на территории организации, 17 % поставили оценку хорошо, а 2 % указали на наличие недостатков.



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 8.2 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 7,7 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Анкетирование показало, что многие получатели услуг владеют основной информацией об учреждении и учредителе.

ОК используют все возможные средства раскрытия и предоставления информации о своей деятельности, необходимой пользователям: оформление информационных стендов, афиши о предстоящих мероприятиях, печатные информационные издания, устную информацию в процессе непосредственного общения с пользователями, веб-сайт библиотеки, социальные сети, выставки и публикации в СМИ.

## Показатель 2. 1. Комфортность условий пребывания в организации культуры

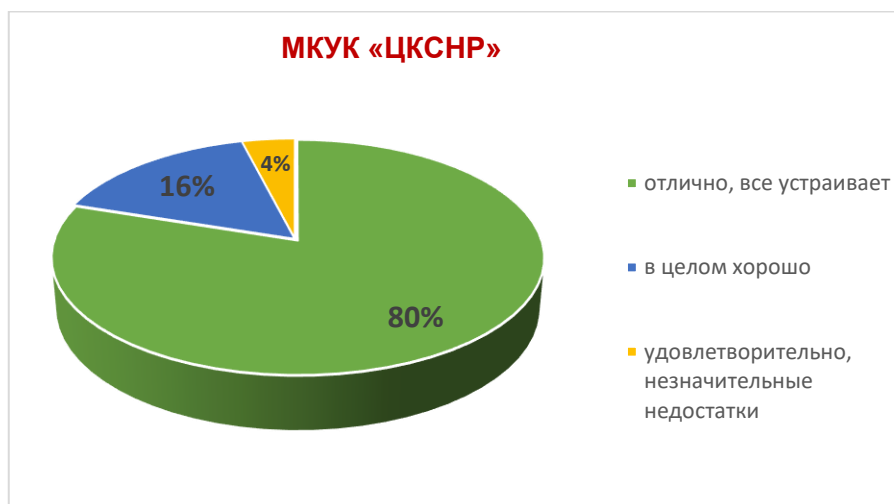
Показатель 2.1. комфортность условий пребывания в организации культуры был оценена положительно большинством респондентов.

Респондентам был задан вопрос: Комфортность условий пребывания в организации культуры.

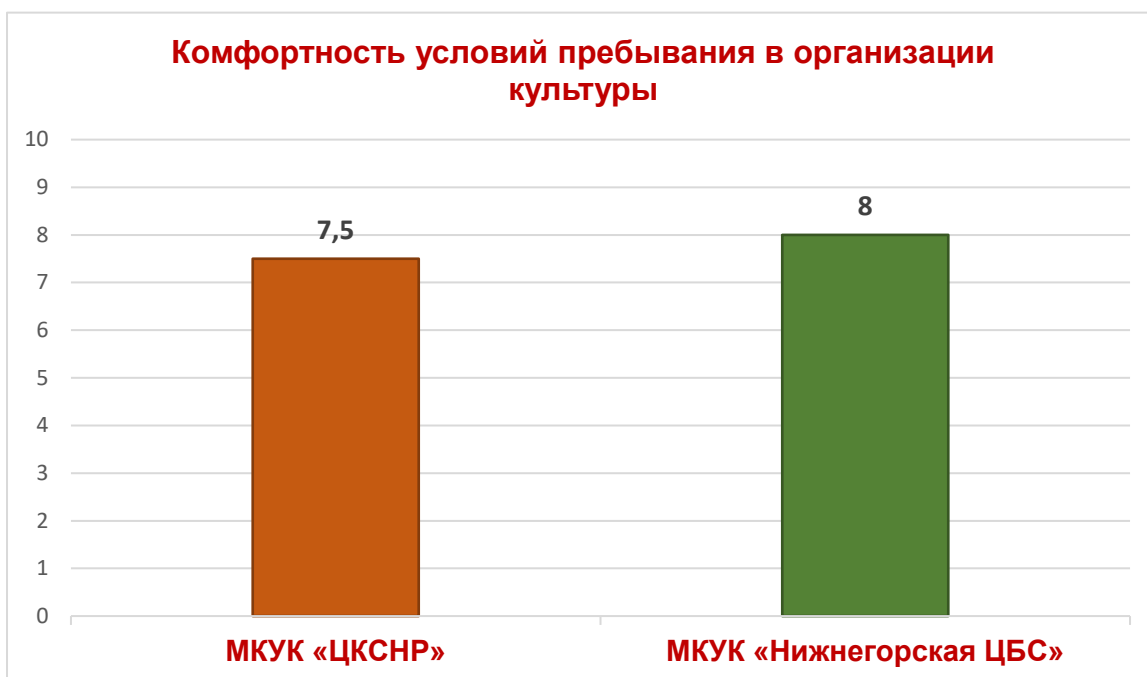
86% опрошенных отметили высокий уровень комфортности условий пребывания в организации культуры МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС". 14 % поставили оценку хорошо.



80 % опрошенных отметили высокий уровень комфортности условий пребывания в организации культуры МКУК «ЦКСНР». 16 % поставили оценку хорошо, а 4 % указали на наличие недостатков.



Большая часть анкетированных оценивает свое пребывание в помещениях библиотек как комфортное.



Результаты анкетирования респондентов:

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 8.0 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 7,5 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

## Показатель 2. 2.

### Дополнительные услуги и доступность их получения

За показатель 2.2 Дополнительные услуги и доступность их получения была оценена положительно респондентами. Им был задан вопрос: «Оцените дополнительные услуги и доступность их получения в ОК»

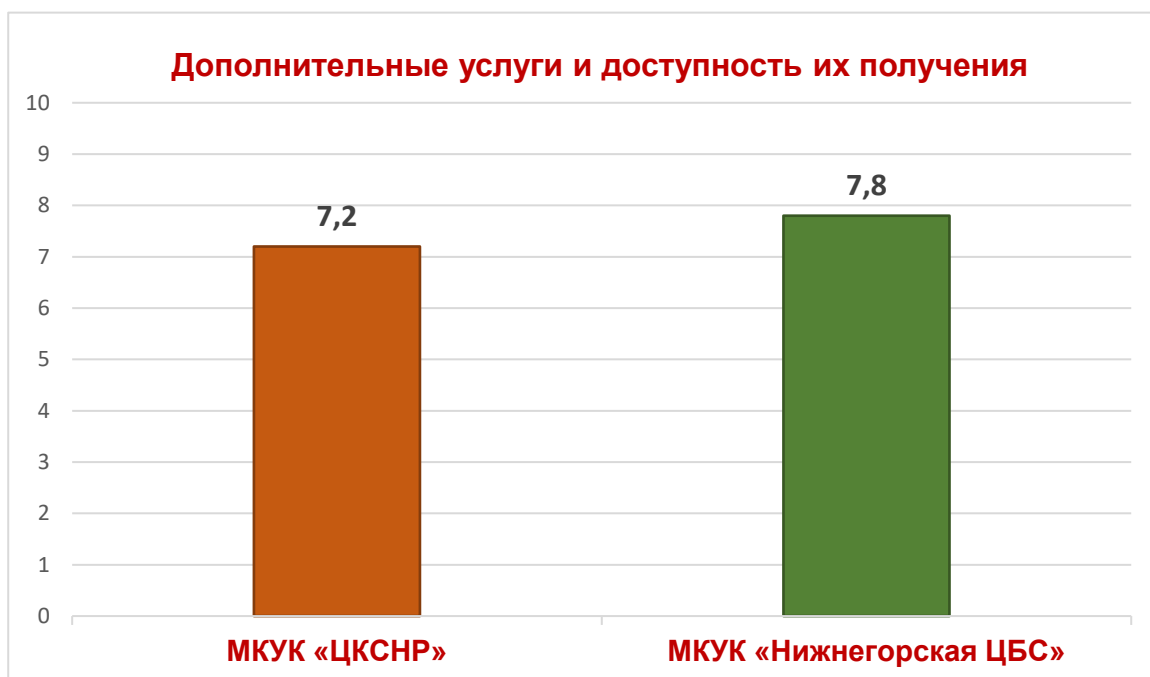
46 % респондентов МКУК «ЦКСНР», отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг высокий. 38 % оценили, как хорошие, а 16% указали на наличие недочетов по данному критерию.



68 % опрошенных отметили, что уровень качества и доступность получения дополнительных услуг в МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" высокий, 22 % поставили оценку хорошо и 10% отметили недостатки в предоставлении дополнительных услуг







Результаты анкетирования респондентов:

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 7,8 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 7,2 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

### Показатель 2.3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры

Показатель 2. 3. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми» ОК оценен респондентами на 6.8 баллов в МКУК «ЦКСНР» и на 7,3 балла в МКУК «Нижегорская ЦБС» из максимальных 10 баллов.

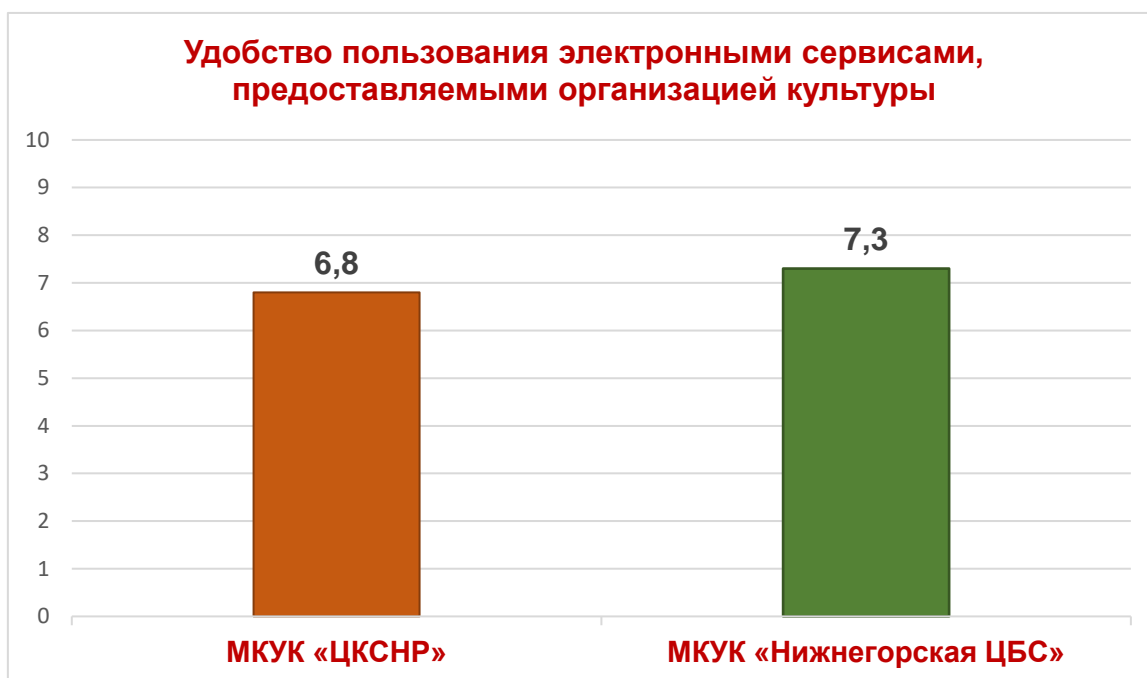
Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры": Ответы распределились следующим образом:

62% респондентов МКУК "ЦКСНР" поставили оценку отлично, в целом хорошо поставили 28 %, удовлетворительную оценку поставили 10 %.



70% респондентов в МКУК «Нижегорская ЦБС» поставили оценку отлично, в целом хорошо поставили 24 %, удовлетворительную оценку поставили 6 %.





Результаты анкетирования респондентов:

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 7,3 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

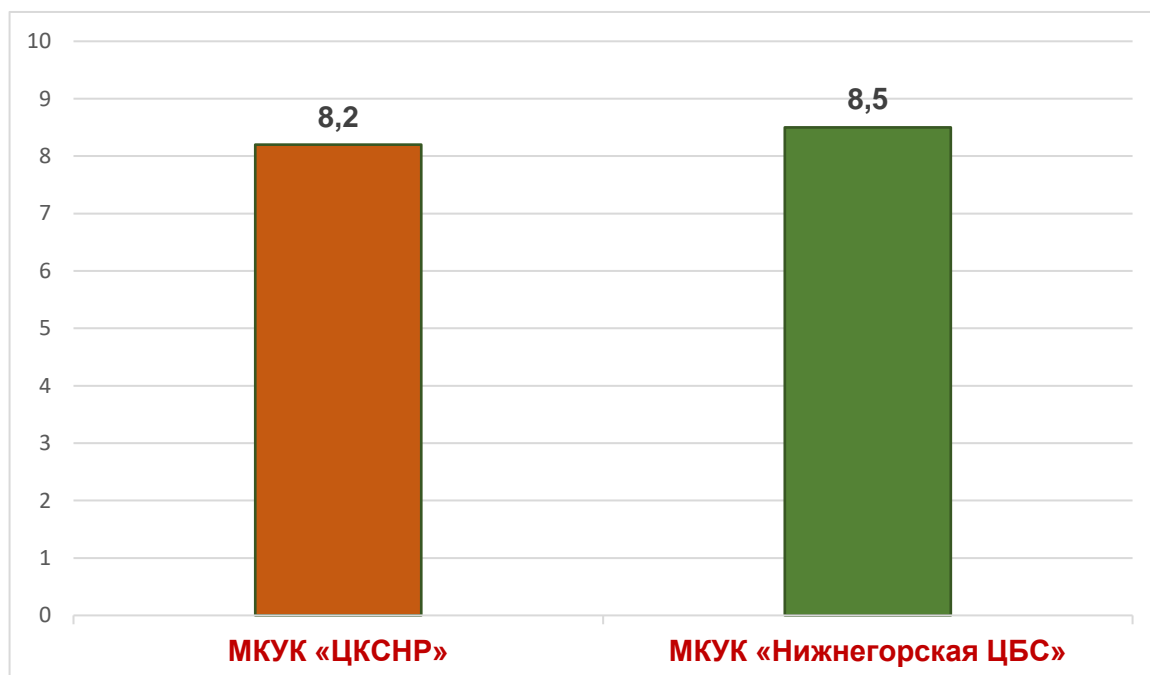
- МКУК "ЦКСНР" – 6,8 балла, что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

## Показатель 2.4.

### Удобство графика работы организации

Показатель 2.4 Удобство графика работы ОК оценен на 8,2 балла в МКУК «ЦКСНР» и на 8,5 в МКУК «Нижегородская ЦБС» из 10 возможных, что свидетельствует о том, что подавляющее большинство получателей услуг удовлетворены графиком работы в ОК. Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы организации культуры?". Большая часть респондентов ответила положительно.



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

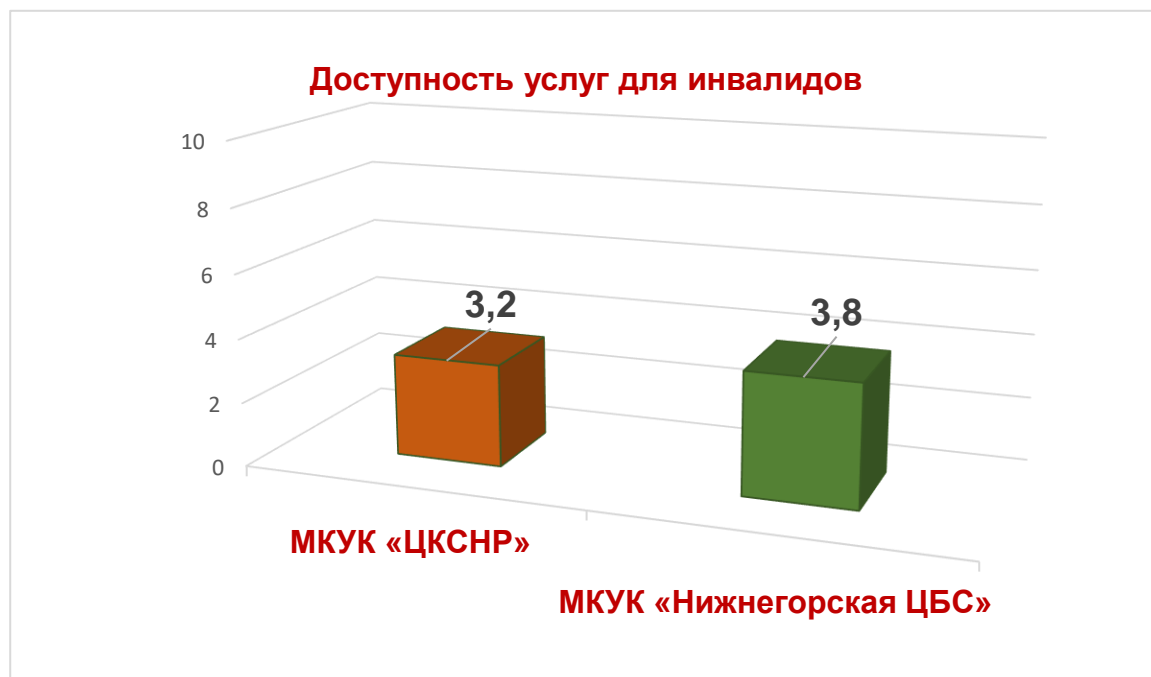
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 8,5 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8,2 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

**Вывод по показателю:** Респонденты оценили положительно график работы организаций и филиалов. ОК предоставляют услуги в соответствии с установленным режимом работы.

## Показатель 2.5. Доступность услуг для инвалидов

Показатель 2.5. Доступность услуг для инвалидов оценен респондентами низкими значениями в 3,2 балла по МКУК «ЦКСНР» и в 3.8 балла по МКУК «Нижегородская ЦБС».



Результаты анкетирования респондентов:

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 3.8 балла
- МКУК "ЦКСНР" – 3,2 балла.

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

**Вывод по показателю:** Респонденты оценили доступность услуг для инвалидов в ОК как «Плохо, много недостатков».

### Показатель 3.1. Соблюдение режима работы организацией культуры

Одной из задач проведения опроса было выявление соблюдения режима работы ОК.

Респондентам был задан вопрос: "Оцените, как соблюдается режим работы организацией культуры?". Максимально возможное количество баллов по данному показателю – 10 баллов.

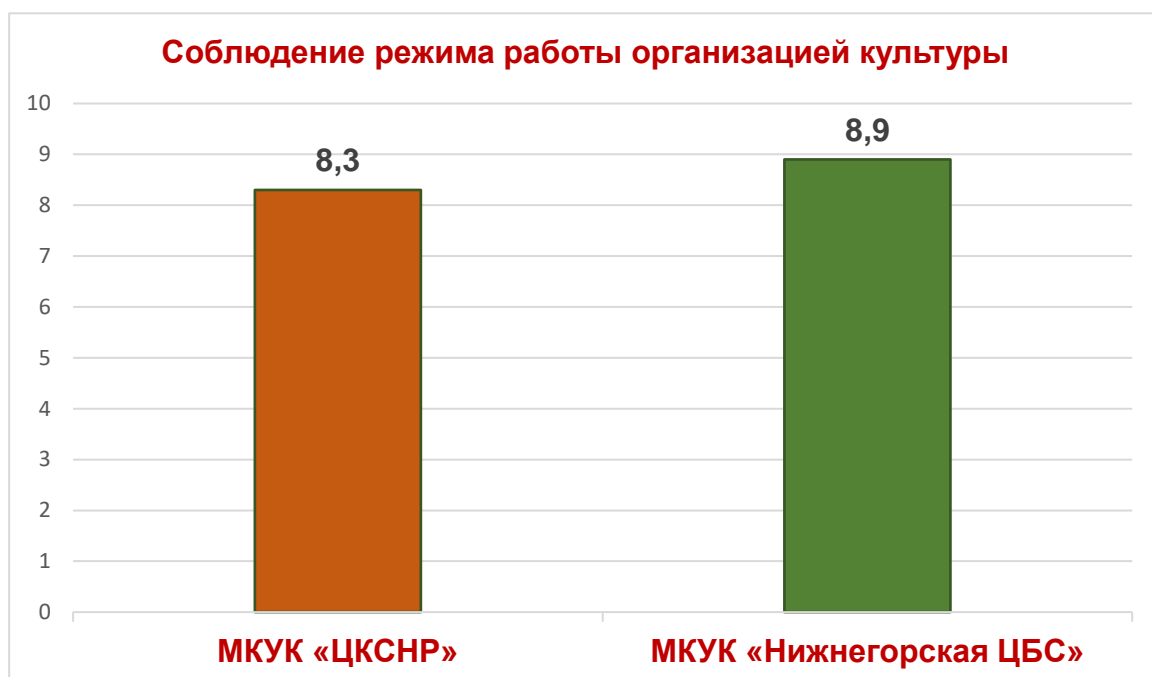
61 % респондентов отметили, что режим работы МКУК «Нижегорская ЦБС» отличный, оценку хорошо поставили 33 %, удовлетворительно 6 %



Голоса респондентов МКУК «ЦКСНР» распределились следующим образом:

59% - отлично, все устраивает, 32 – в целом хорошо, 9% отметили незначительные недостатки.





Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

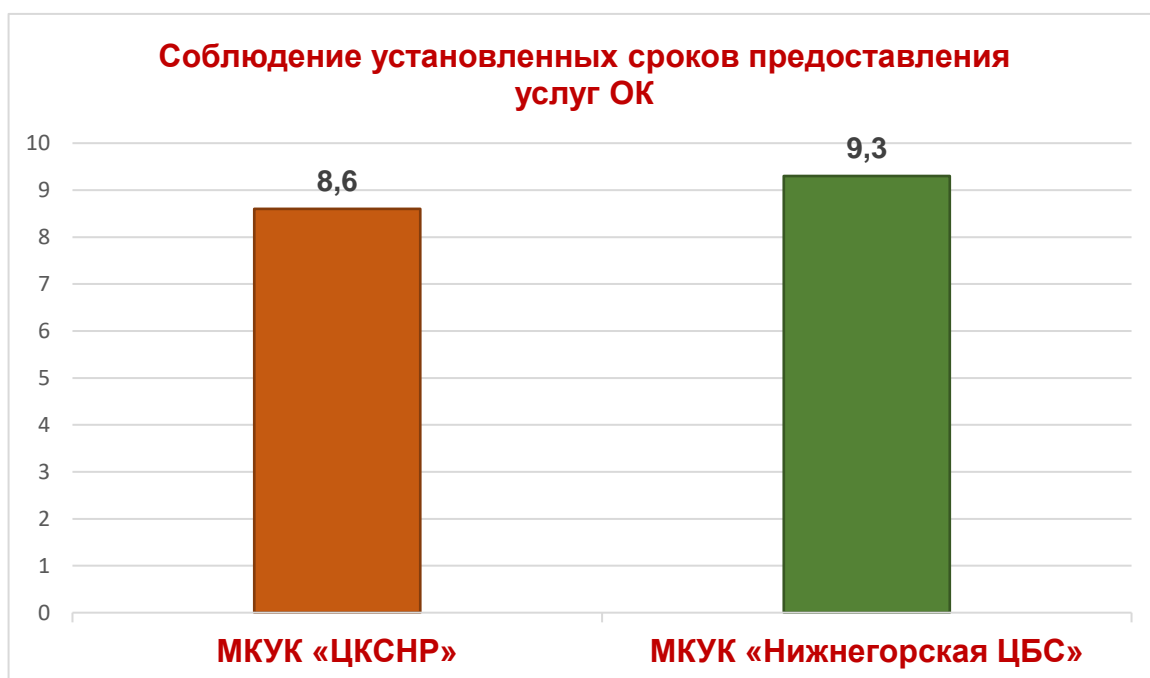
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 8,9 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8,3 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Можно сделать вывод о том, что учреждение предоставляет услуги в соответствии с установленным режимом работы

### Показатель 3. 2. Соблюдение установленных сроков предоставления услуг организацией культуры

При ответе на данный вопрос анкеты респондентам была предоставлена возможность проанализировать проблемы, связанные со временем ожидания предоставления услуги. Большая часть респондентов отметила соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуги ОК, однако незначительное число респондентов указывают на нарушения по времени ожидания предоставления услуги.



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

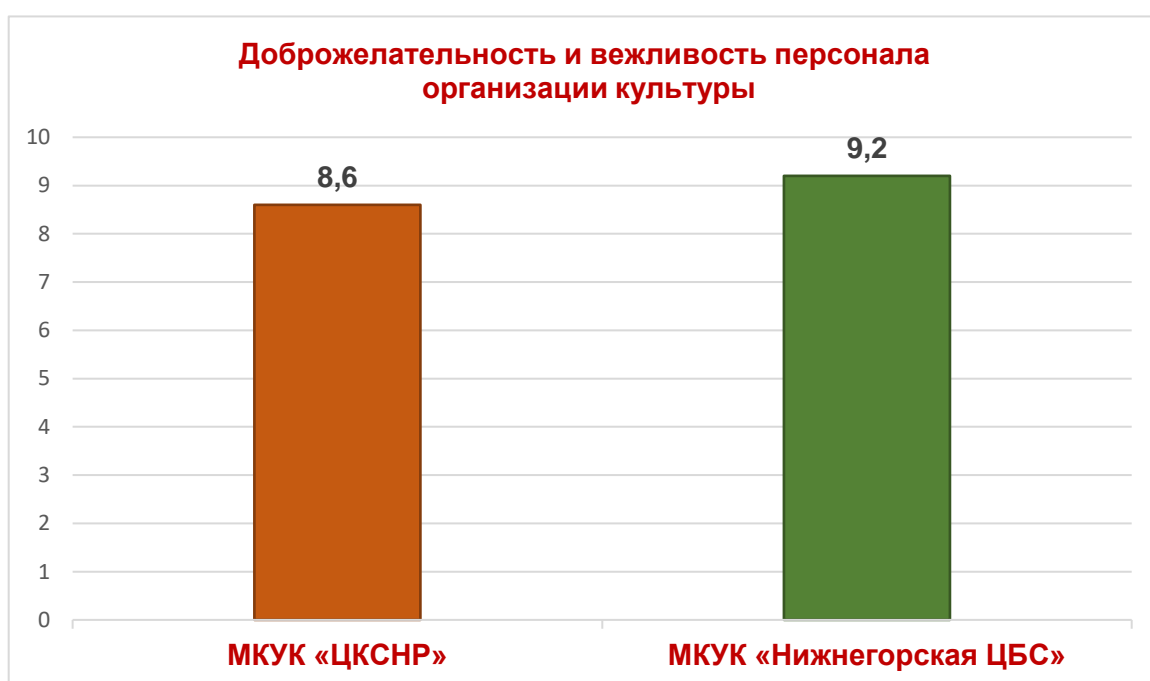
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 9,3 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8,6 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.



#### Показатель 4.1. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры

Показатель 4.1 «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» респонденты оценили высокими значениями ОК (МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС", МКУК "ЦКСНР"), персонал которых во время оказания услуги проявляет такие качества как доброжелательность, вежливость. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежлив и доброжелателен персонал организации культуры, которое Вы посетили?"



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

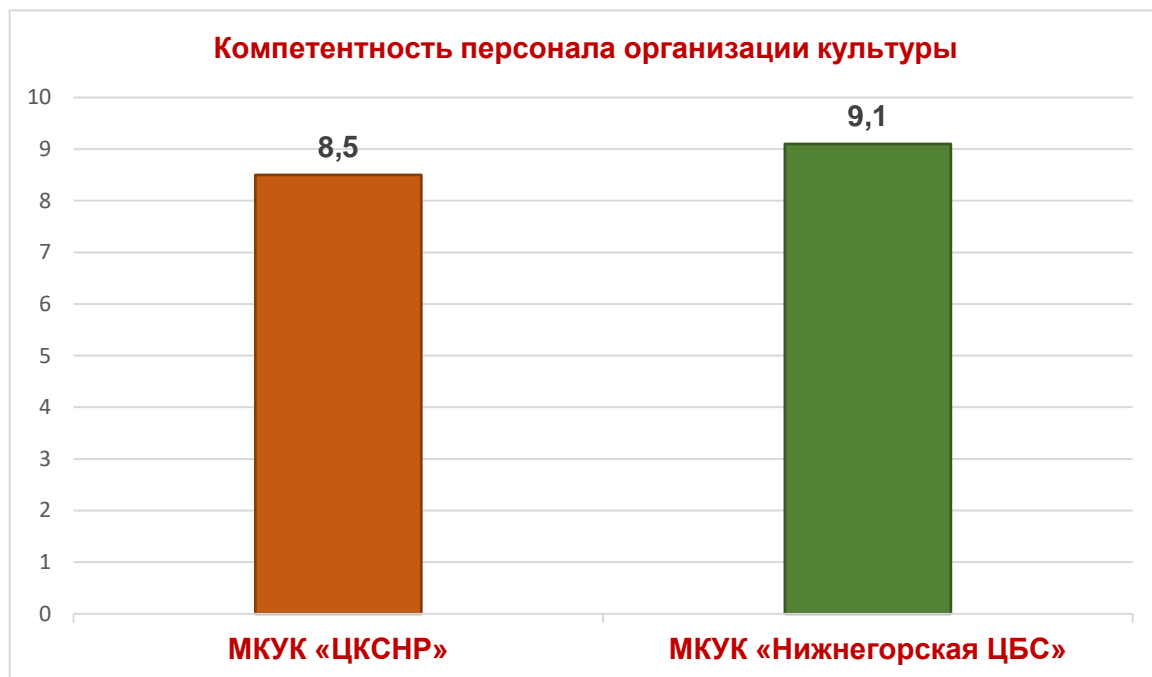
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 9,2 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8,6 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

## Показатель 4.2. Компетентность персонала организации культуры

Критерий 4.2 Компетентность персонала организации культуры оценен на 9,1 балла в МКУК «Нижегородская ЦБС» и на 8.5 балла в МКУК «ЦКСНР» из 10 максимальных. Отличную оценку уровню компетентности персонала поставила большая часть респондентов.

Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете уровень компетентности персонала организации культуры?":



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

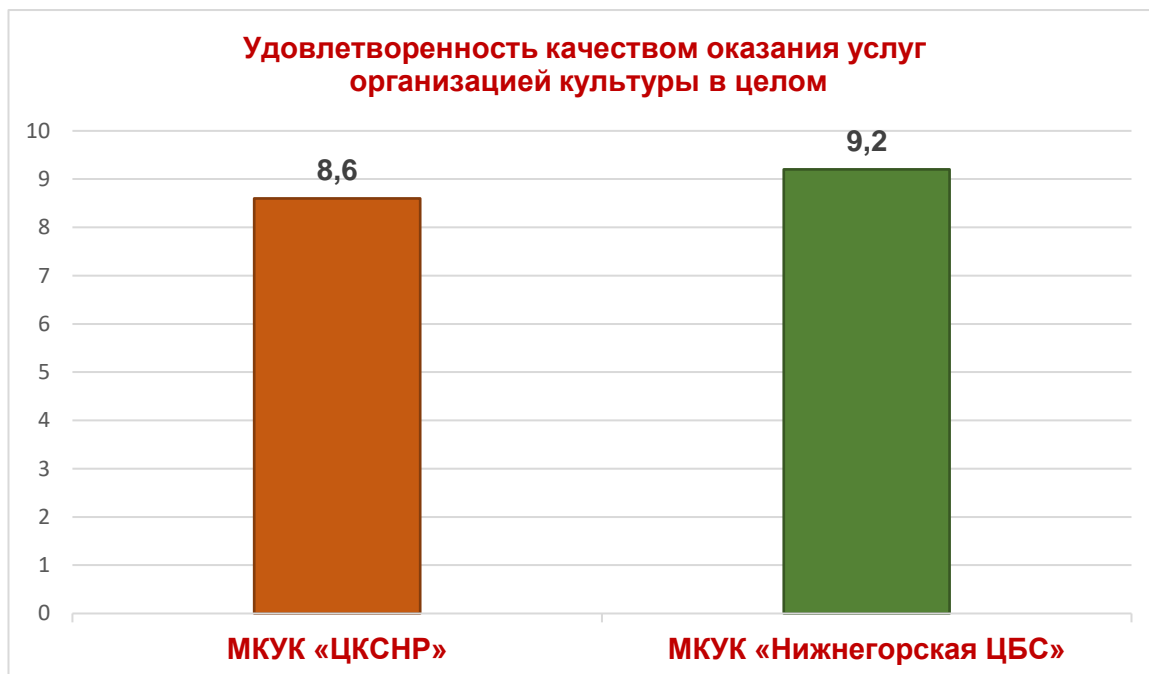
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 9,1 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8,5 балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников ОК района оценена высоко, что указывает на эффективную работу в данном направлении.

## Показатель 5.1. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом

Максимальное количество баллов по данному критерию 10 баллов.



Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

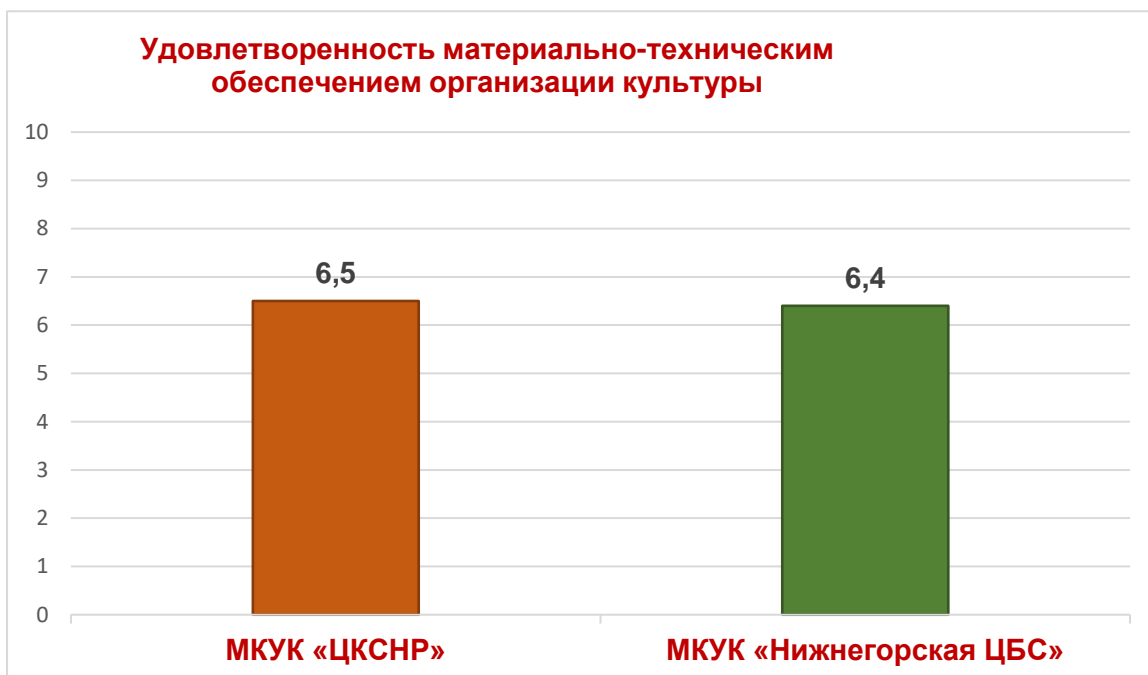
- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 9,2 баллов, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 8, балла, что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Высокие значения оценок критерия респондентами свидетельствует о высоком профессиональном уровне работников ОК, об их умении создавать правильный психологический климат.

## Показатель 5.2. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры

Максимальное количество баллов по данному показателю 10 баллов.



Уровень удовлетворенности материально-технической базой ОК около половины респондентов оценивают положительно, мнения второй половины респондентов разошлись, часть придерживается точки зрения об удовлетворительной ситуации, но есть респонденты оценивающие данный параметр на «неудовлетворительно».

Результаты анкетирования респондентов:

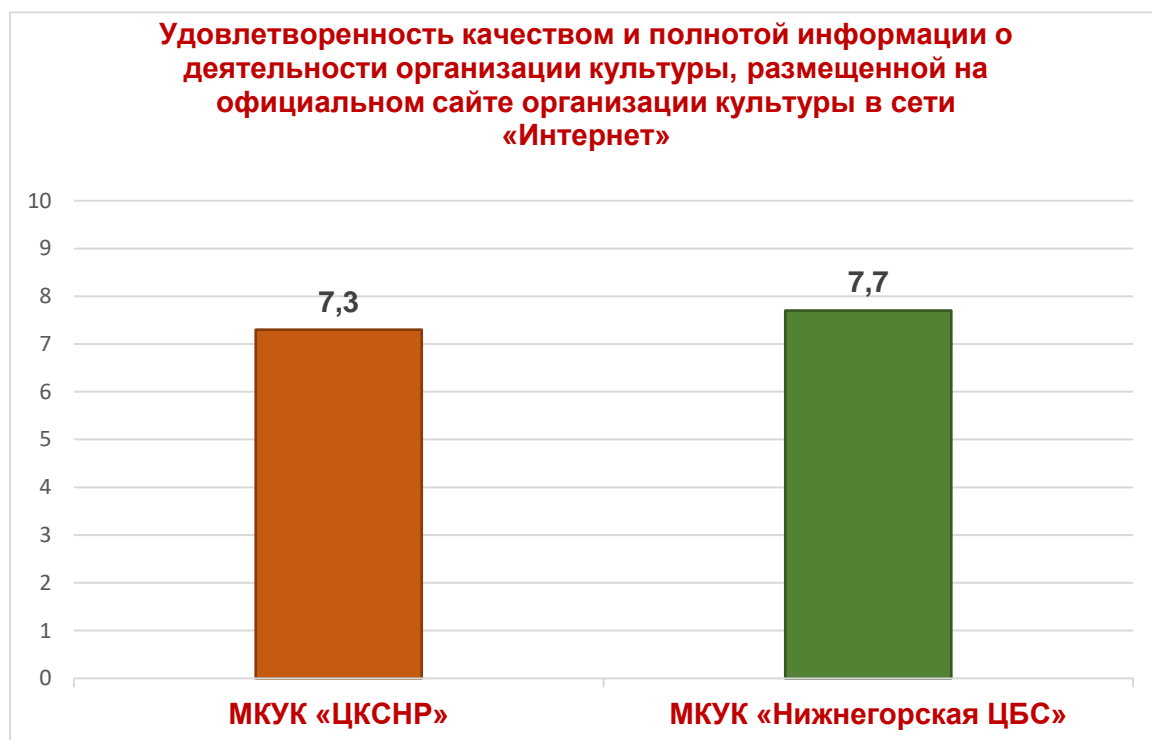
Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 6,4 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 6,5 балла, что соответствует» уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

**Показатель 5. 3. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»**

Максимальное количество баллов по данному критерию 10 баллов.



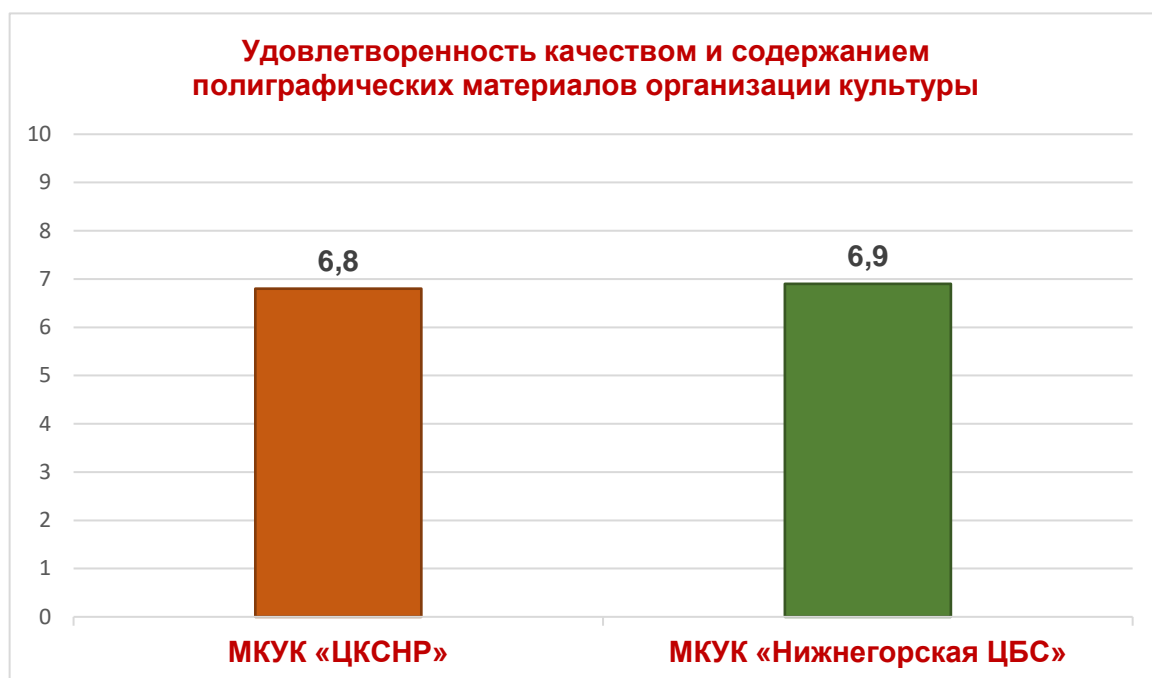
Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 7,7 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 7,3 балла, что соответствует» уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

**Показатель 5.4. Удовлетворенность качеством и содержанием  
полиграфических материалов организации культуры**



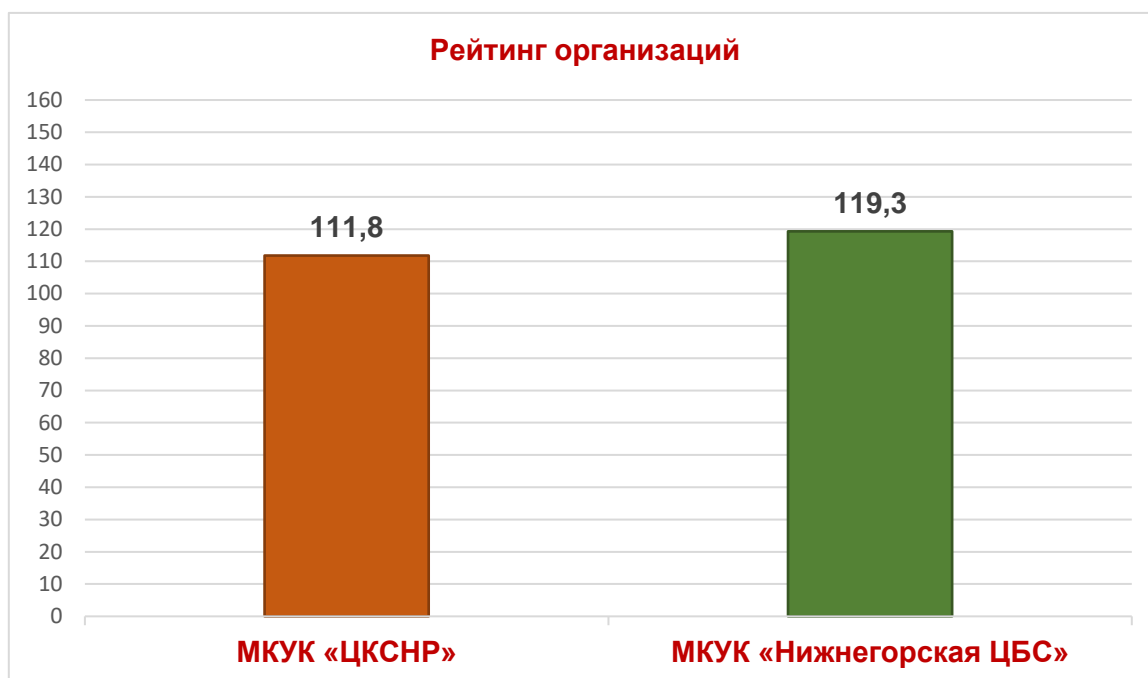
Результаты анкетирования респондентов:

Максимально-возможного значения (10 баллов) по данному показателю не получило ни одна ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 6,9 баллов, что соответствует уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 6,8 балла, что соответствует» уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

## Рейтинг организаций в графическом отображении



Общий балл ОК по каждой группе показателей определен суммированием баллов по всем показателям.

Общий балл ОК по результатам НОК ДК определен суммированием баллов по всем показателям.

Максимально-возможного значения (160 баллов) по НОК ДК не получило ни одна ОК.

- МКУК "НИЖНЕГОРСКАЯ ЦБС" – 119,3 балла, что соответствует уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

- МКУК "ЦКСНР" – 111,8 балла, что соответствует уровню удовлетворенности «в целом хорошо» данным параметром качества.

В заключении даны общие выводы и рекомендации по результатам НОК ОД.

## **Выводы, заключения, рекомендации**

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в ОК Нижнегорского района Республики Крым по оценкам независимого оператора и респондентов можно охарактеризовать положительное и в целом соответствует спросу населения. Однако в ходе независимой оценки качества деятельности организаций культуры на территории Нижнегорского района выявлен ряд недостатков:

- недостаток финансовой поддержки ОК, что негативно сказывается на качестве услуг (осуществление капитального ремонта зданий, наращивание материально-технической базы);

- требуется улучшение материально-технического обеспечения учреждения культуры для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры

- 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;

- требуется улучшение условий доступности услуг для инвалидов: оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.);

### **Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг.**

Представленные ниже рекомендации базируются на представлении экспертов о путях решения выявленных проблем, а также на мнении и предпочтениях потребителей, полученных в ходе анкетирования.

Организациям культуры:

1. Проанализировать полученные результаты независимой оценки и разработать план мероприятий на ближайшую и долгосрочную перспективы по обеспечению улучшения качества предоставляемых услуг.



2. Расширять информирование населения ОК 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.
3. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах ОК.
4. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.
5. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов ОК, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
6. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их инвалидами и людьми с ограниченными возможностями.
7. На веб-сайте учреждения культуры открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых на объекте услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения учреждения культуры инвалидами.
7. Запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности.
8. Улучшить материально-техническое оснащение ОК путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда).
9. Продолжить информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет через сайты учреждений.

Отделу культуры и межнациональных отношений администрации Нижнегорского района:

1. Разместить информацию о результатах независимой оценки качества деятельности ОК района, на официальном сайте Отдела культуры и межнациональных отношений администрации Нижнегорского района и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).
2. Довести результаты независимой оценки качества деятельности ОК района, проведенной в 2017 году, до органов местного самоуправления, осуществляющих управление в сфере культуры, руководителей организаций культуры.
3. Осуществлять контроль над разработкой и реализацией планов по повышению качества предоставляемых муниципальных услуг организациями культуры.
4. Организовать повторный мониторинг сайтов ОК, имеющих низкие результаты независимой оценки качества деятельности, с целью контроля над устранением выявленных недостатков.