

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«ВИТАДИНИ»

670000, Бурятия Республика, Улан-Удэ гор., Пр-т Победы, 18, каб.7.

ОГРН – 1150327007269, ИНН – 0326539479

Тел. +7 (914) 63-00-108

АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК

**ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ,
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ УПРАВЛЕНИЮ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ КАТАВ-ИВАНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА**

ЗА 2016 ГОД

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Программа исследования.....	6
 1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования.....	6
 1.2. Методика проведения социологического исследования.....	8
Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам.....	33
Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры Катав-Ивановского муниципального района.....	63
Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации культуры	64
Заключение.....	71

Введение

Развитие и совершенствование механизма независимой оценки качества предоставления услуг организациями культуры потребовало от общества рассмотрение таких важных составляющих, как отношение работников учреждений культуры, прежде всего, к потребителям услуг, выявления уровня доброжелательности, вежливости работников организаций культуры, взгляд на их профессионализм и умение качественно выполнять профессиональные обязанности. Немаловажная составляющая на сегодняшний день – это уровни и процессы информирования населения посредством различных видов и методов предоставления информации. На современном этапе развития общества, конечно же, наибольшее значение имеет такой канал информирования, как Интернет со всеми его глобальными возможностями. Именно поэтому очень важным является момент независимой оценки качества, связанный с анализом информации, предоставляемой учреждениями и организациями культуры для потребителей услуг.

В настоящее время жизненно важными становятся знание «обобщенного мнения» конечного потребителя социальных услуг, в том числе и услуг, оказываемых учреждениями культуры, умение гибко реагировать на все его требования. Иначе не может быть обеспечено качество услуг вообще, повышен уровень обслуживания. Крайне необходимо изучать возможности и эффективность различных форм и методов взаимосвязи получателей услуг. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается учреждение культуры. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается

привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры от той внутриоценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности.

Целью исследования по НОК является изучение и оценка деятельности Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

Задачи:

- Подготовить и согласовать программу исследования, включая анкеты, опросники, протоколы экспертизы;
- Изучить нормативно-правовое сопровождение НОК с учетом региональных особенностей;
- Провести анализ имеющейся в открытом доступе информации об организациях Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»
 - Провести анализ полученных данных об организациях Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-

Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

Глава 1. Программа исследования

1.1. Нормативно-правовое сопровождение исследования

Нормативно-правовое сопровождение процедуры независимой оценки качества федерального уровня:

1. Федеральный закон от 21 июля 2014 года № 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»

2. Приказ Минкультуры России от 5 октября 2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

3. Приказ Минкультуры России от 7 августа 2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры».

4. Приказ Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах организаций культуры, органов местного самоуправления, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, уполномоченного федерального органа исполнительной власти в сети «Интернет».

5. Приказ Минкультуры России от 25 сентября 2014 г. № 1667 «О внесении изменений в Положение об Общественном совете при Министерстве культуры Российской Федерации, утвержденное приказом Министерства культуры Российской Федерации от 23.09.2013 № 1667».

6. Приказ Минкультуры России от 6 августа 2013 г. № 1091 «Об утверждении Перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о

деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации».

1.2. Методика проведения социологического исследования

Целью проведения исследования выступали сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг в Муниципальном учреждении культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальном учреждении культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальном учреждении «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение». Цель исследования достигнута, по результатам исследования решены следующие задачи:

- проведен анализ открытости и доступности информации об организации культуры;
- проведен анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
- изучено и проанализировано отношение получателей услуг с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений культуры ;
- проведен анализ удовлетворенности качеством оказания услуг;
- разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг в организациях: Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

Объект исследования: организации Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»; Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

Предмет исследования: качество деятельности организаций культуры, на основе общедоступной информации в соответствии с общими критериями, установленными Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 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», а также мнения получателей услуг, потенциальных получателей услуг (население Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области), статистические данные по культуре, Интернет-ресурсы организаций культуры, локальные нормативные документы учреждений культуры (в рамках требований, предъявляемых процедурой независимой оценки качества), штатное расписание, книги отзывов.

Способы проведения исследования: репрезентативный опрос получателей услуг, опрос потенциальных получателей услуг, анализ Интернет-ресурсов. Сбор данных по показателям НОК осуществлялся методом анкетирования, во-первых, производился сбор, обобщение и анализ полученной информации в результате обработки анкет (протоколов), заполненных экспертом организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры, а также другой информации, имеющейся в открытом доступе, и во-вторых, сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки заполненных респондентами анкет.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

В исследовании использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан,

проживающих в городе Катав-Ивановск Челябинской области, половозрастной и социальный составы респондентов.

Таблица 1.1 – Перечень организаций культуры для проведения исследования

№ п/п	Наименование учреждения	Количество респондентов
1	2	3
1	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»;	100
2	Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»;	100
3	Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»	100
	Итого	300

Объем выборки: не менее 81 респондента по каждой организации культуры Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области (из расчета по количеству жителей города Катав-Ивановск – получателей услуг и потенциальных получателей услуг в учреждениях культуры города Катав-Ивановск), но также согласно требованиям Методических рекомендаций, разработанных Минкультуры России при пропускной способности учреждения культуры до 2 000 человек в месяц и относящихся к малым организациям культуры – не менее 100 респондентов по каждой организации культуры.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов ; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Контроль. В ходе анкетирования предусматривается проведение контроля за работой интервьюеров выездными контролерами в любое время согласно графику проведения опросов. Проверяется соблюдение процедуры опроса: способы формулировки вопросов интервьюером, вежливость

интервьюера и т.д. Проверяется дата опроса. Учитываются замечания и комментарии респондента к работе интервьюера. Респондентам предлагается повторно ответить на несколько вопросов анкеты. Полученные данные сравниваются с результатами интервьюера.

Анализ результатов анкетирования проведен в 2 этапа:

- на первом этапе выполнен расчет показателей (промежуточных и итоговых) баллов, позволяющих ранжировать показатели по группам и подгруппам;
- на втором этапе произведен анализ полученных значений показателей, по результатам которых осуществляется определение позиции организации культуры, а также подготовлены предложения по устранению выявленных недостатков.

Методика расчета интегральных значений показателей по каждой обследуемой организации произведена в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России от 05.10.2015 г. № 2515.

В соответствии со статьей 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 46, ст. 2615; Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 26, ст. 3172; 2001, N 1, ст. 2; N 53, ст. 5030; 2002, N 52, ст. 5132; 2003, N 52, ст. 5038; 2004, N 35, ст. 3607; 2006, N 1, ст. 10; N 45, ст. 4627; 2007, N 1, ст. 21; 2008, N 30, ст. 3616; 2009, N 52, ст. 6411; 2010, N 19, ст. 2291; 2013, N 17, ст. 2030; N 27, ст. 3477; N 40, ст. 5035; 2014, N 19, ст. 2307; N 30, ст. 4217; N 30, ст. 4257; N 49, ст. 6928) утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таблица 1.2 – Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества деятельности организаций, осуществляющих такую деятельность в сфере культуры

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Группа организаций	Способ оценки
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 31)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры	изучение мнения получателей

					услуг
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 47)				
2.1	Уровень комфорtnости пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры	

	сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации			
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	музеи, театры	изучение мнения получателей услуг
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
2.8	Удобство пользования сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)	от 0 до 9 баллов	театры	изучение мнения получателей услуг

3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 21)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	театры, музеи	изучение мнения получателей услуг
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	изучение мнения получателей услуг
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	все организации культуры	наличие информации на официальном сайте организации культуры
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 25)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	все организации культуры, за исключением театров	изучение мнения получателей услуг
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании	от 0 до 6 баллов	все организации	наличие информации

	определенных критериях эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации		культуры	на официальном сайте организации культуры
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры	от 0 до 2 баллов	музеи	изучение мнения получателей услуг
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	библиотеки	изучение мнения получателей услуг
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	культурно-досуговые организации	изучение мнения получателей услуг

Согласно предложенным показателям оценка Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» оценивалась по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 1.1 «Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» с максимальным значением 5 балов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Муниципального объединения библиотек Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 12 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.2. «Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.3. «Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного

поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.5. «Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)» с максимальным значением до 9 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального объединения библиотек Катав-Ивановского муниципального района максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 39 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг;

показатель 3.3. «Простота/удобство электронного каталога» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель

5.2. «Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.5. «Наличие информации о новых изданиях» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 21 балл.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» оценивался по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 1.1 «Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» с максимальным значением 5 баллов и 1.2

«Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Показатель 1.3. «Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры» с максимальным значением 5 баллов и методом оценивания - изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 17 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.2. «Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.3. «Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к

разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.4. «Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)» с максимальным значением до 8 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 38 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 3.2. «Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного

значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 14 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.2. «Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный

уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.3. «Качество проведения экскурсий» с максимальным значением до 4 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.4. «Разнообразие экспозиций организации культуры» с максимальным значением до 2 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг . Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 17 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района» максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Согласно предложенным показателям оценка учреждения культуры Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» оценивался по следующим критериям и показателям:

По первой группе показателей Открытость и доступность информации об организации культуры оценке подлежат показатели 1.1 «Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях),

учредительные документы» с максимальным значением 5 балов и 1.2 «Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры» с максимальным значением 7 баллов. Оба критерия подлежат оценке методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Показатель 1.5. «Информирование о новых мероприятиях» с максимальным значением 7 баллов и методом оценивания - изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов по первой группе показателей составляет – 19 баллов.

По второй группе показателей «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения» оценке подлежат показатели 2.1. «Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.2. «Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.3. «Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к

разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.6. «Транспортная и пешая доступность организации культуры» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 2.7. «Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения» с максимальным значением до 5 баллов; показатель 2.8. «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Остальные критерии оцениваются методом анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов по второй группе показателей составляет – 30 баллов.

По третьей группе показателей «Время ожидания предоставления услуги» оценке подлежат показатели 3.1. «Удобство графика работы организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов по третьей группе показателей составляет – 7 баллов.

По четвертой группе показателей «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» оценке подлежат оба показателя (вне разбивки по статусу учреждений культуры) согласно

утвержденным показателям Минкультуры РФ, а именно: показатель 4.1. «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 4.2. «Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» с максимальным значением до 7 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов по четвертой группе показателей составляет – 14 баллов.

По пятой группе показателей «Удовлетворенность качеством оказания услуг» оцениваются в указанном учреждении показатель 5.1. «Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом» с максимальным значением до 5 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.2. «Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации» с максимальным значением до 6 баллов и методом выявления указанного значения путем анализа информации на официальном сайте организации культуры; показатель 5.6. «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам» с максимальным значением до 9 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг; показатель 5.7. «Качество проведения

культурно-массовых мероприятий» с максимальным значением до 10 баллов и методом выявления указанного значения путем изучение мнения получателей услуг. Таким образом, для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов по пятой группе показателей составляет – 30 баллов.

В целом по всем пяти группам показателей для достижения 100 %-ного результата при оценивании Муниципального учреждения «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение» максимальное количество баллов составляет – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение - 0 баллов, максимальное значение - 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организацией культуры

(M_i), определяется по формуле:

$$M_i = M_i^{\text{откр}} + M_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$M_i^{\text{откр}}$ - уровень открытости и доступности информации для организации культуры;

$M_i^{\text{удовл}}$ - уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$M_i^{\text{откр}} = M_i^{\text{откр_сайт}} + M_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$M_{\text{офиц-сайт}}$ - уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$M_{\text{офиц-ГМУ}}$ - уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($M_{\text{офиц-сайт}}$) определяется по формуле:

$$M_{\text{офиц-сайт}} = \sum_k R_k \times Z_k, \text{ где:}$$

R_k - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_k - уровень значимости k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры

Степень поисковой доступности k-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

$$R_k = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Алгоритм поиска информационных объектов:

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

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается 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).

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru:

- общая информация об учреждении;
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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.

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($M_i^{опр-ГМУ}$) определяется по формуле:

$$M_i^{опр-ГМУ} = \sum_j R_{ij} \times Z_{ij}, \text{ где:}$$

R_{ij} - степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{ij} - уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

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

$$R_{ij} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($M_{удовол}^{услуг}$), определяется по формуле:

$$M_{удовол}^{услуг} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{pj}, \text{ где:}$$

P - количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

j - количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m_{pj} - оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по анализируемому критерию.

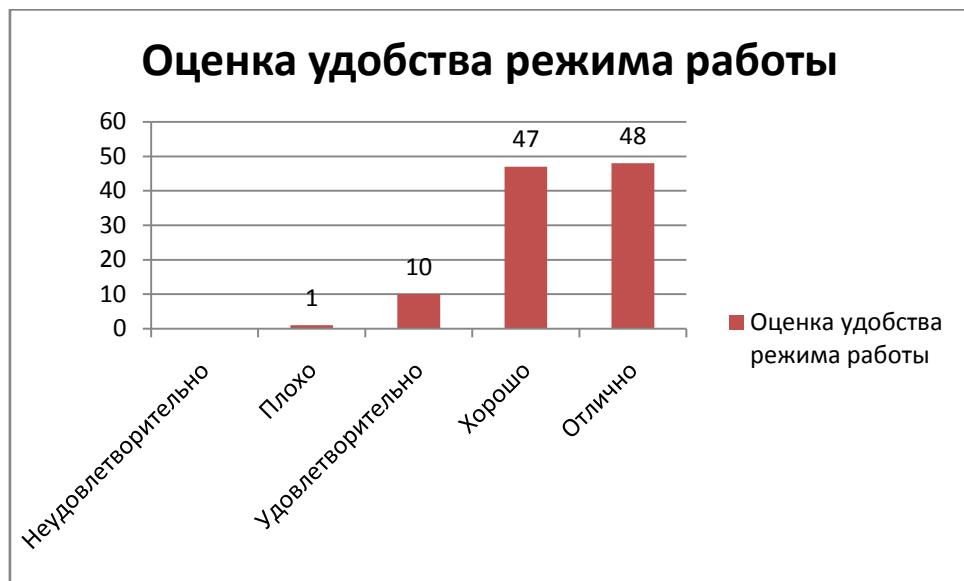
Глава 2. Анализ показателей по группам и подгруппам на основании анкетирования

Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»

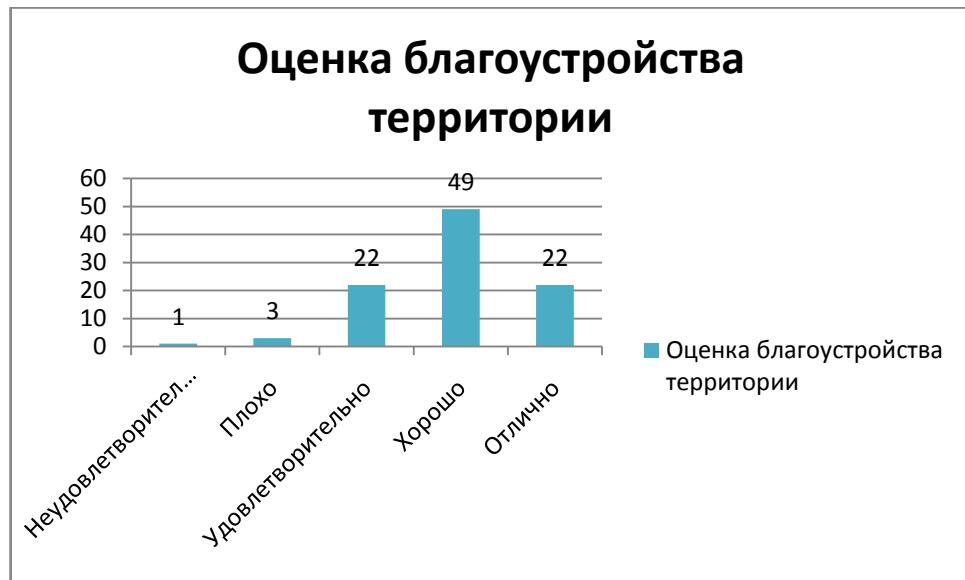
1. Оценка доступности учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, подъемников).



2. Оценка удобства установленного режима работы для посетителей.



3. Оценка благоустройства прилегающей к учреждению территории.

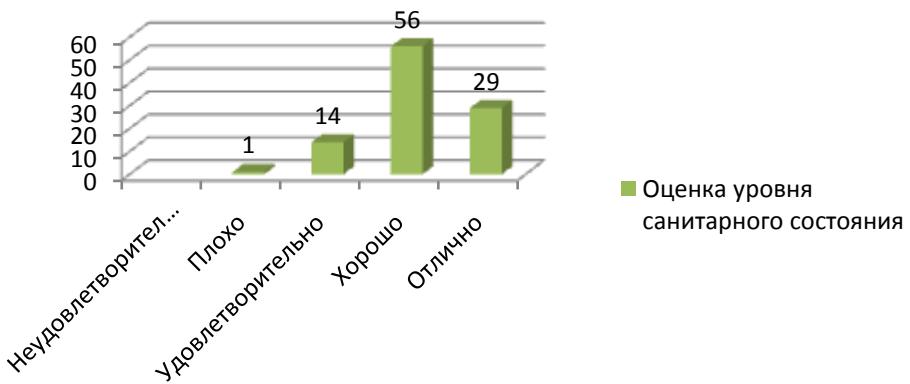


4. Оценка художественно-эстетического уровня оформления помещений организации культуры для организации работы с потребителями услуг.



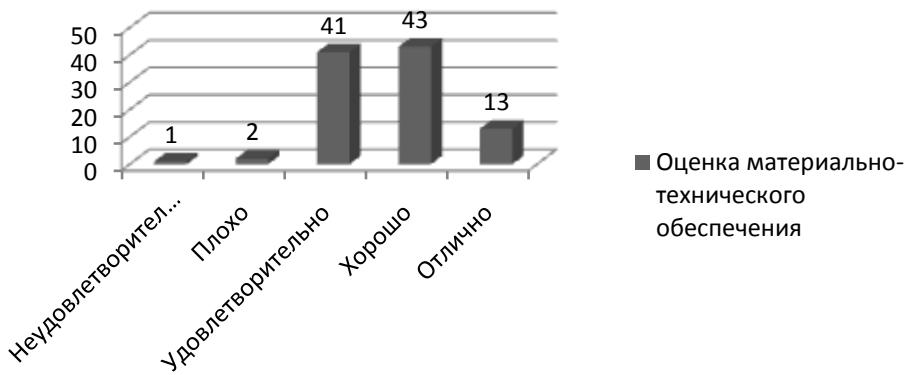
5. Оценка уровня санитарного состояния организации культуры

Оценка уровня санитарного состояния



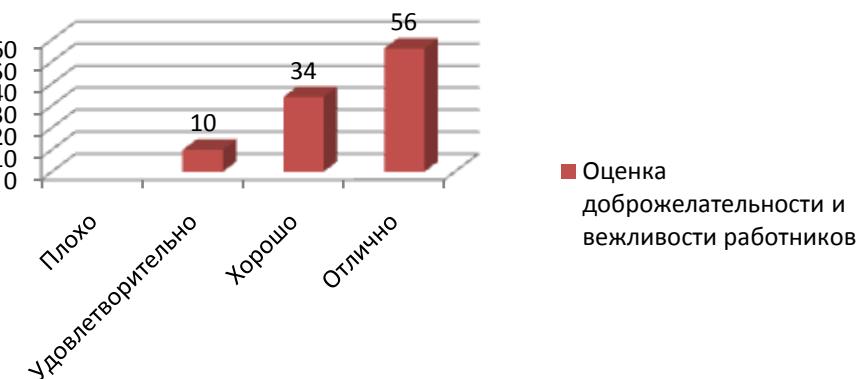
6. Оценка материально-техническое обеспечение учреждения.

Оценка материально-технического обеспечения

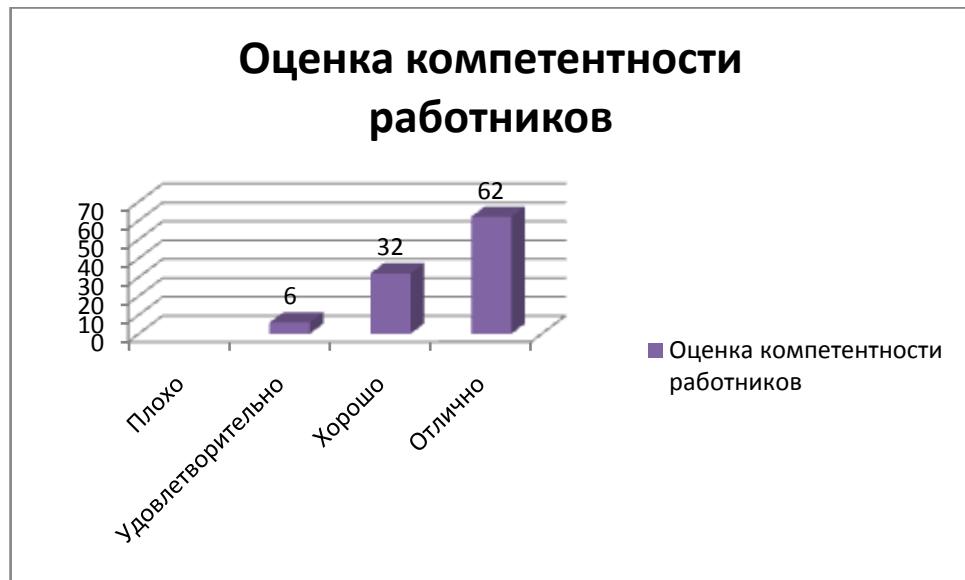


7. Оценка доброжелательности и вежливости работников.

Оценка доброжелательности и вежливости работников



8. Оценка компетентности работников.



9. Оценка степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.



**Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий
музей Катав-Ивановского муниципального района»**

№ п/п	Позиция оценивания	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	Оценка доступности учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, подъемников).			3%	97%
2	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей.			4%	96%
3	Оценка благоустройства прилегающей к учреждению территории.			1%	99%
4	Оценка художественно-эстетического уровня оформления помещений организации культуры для организации работы с потребителями услуг.			1%	99%
5	Оценка уровня санитарного состояния организации культуры			1%	99%
6	Оценка материально-техническое обеспечение учреждения.				100%

7	Оценка доброжелательности и вежливости работников.				100%
8	Оценка компетентности работников.				100%
9	Оценка степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.				100%

Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

№ п/п	Позиция оценивания	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
1	Оценка доступности учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями здоровья (наличие пандусов, подъемников).		8%	54%	38%
2	Оценка удобства установленного режима работы для посетителей.		1%	21%	77%
3	Оценка благоустройства прилегающей к учреждению территории.		1%	32%	67%
4	Оценка художественно-эстетического уровня оформления помещений организации культуры для организации работы с		1%	29%	70%

	потребителями услуг.				
5	Оценка уровня санитарного состояния организации культуры		3%	43%	53%
6	Оценка материально-техническое обеспечение учреждения.		5%	31%	64%
7	Оценка доброжелательности и вежливости работников.		1%	10%	88%
8	Оценка компетентности работников.		1%	10%	88%
9	Оценка степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.		1%	18%	81%

Таблица №2

Оценка уровня открытости и доступности информации государственных учреждений культуры района Челябинской области (Катав-Ивановский муниципальный район) на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Таблица №3

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте
государственных библиотек Челябинской области (Катав-Ивановский
муниципальный район)**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»
<u>1.</u>	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
<u>2.</u>	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	Форма собственности учреждения не предусматривает вид
<u>10.</u>	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1

11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	1
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5

27.	Дата и время размещения информации	1	0
28.	Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	1
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	1
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0

39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организаций культуры	1	0
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организаций культуры	1	0
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	17,5

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте
государственного музея Челябинской области (Катав-Ивановский
муниципальный район)**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»
1.	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование	1	1

	организации культуры		
2.	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	0,5
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	Форма собственности учреждения не предусматривает вид
10.	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	1
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	1
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических	0,5	0,5

	элементов оформления сайта, карта сайта		
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
27.	Дата и время размещения информации	1	0
28.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5
34.	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон	1	1

	руководителя организации культуры (приемная)		
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	20,0

**Оценка уровня
открытости и доступности информации на официальном сайте
государственных театрально-зрелищных учреждений Челябинской
области (Катав-Ивановский муниципальный район)**

№	Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное

			объединение»
<u>1.</u>	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
<u>2.</u>	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
3.	Адрес электронной почты	1	1
4.	Структура организации культуры	1	1
5.	Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
6.	Общая информация об учреждении;	1	1
7.	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
8.	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
9.	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	Форма собственности учреждения не предусматривает вид данной информации (Казенное учреждение)
<u>10.</u>	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
11.	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
12.	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
13.	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
14.	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
15.	Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
16.	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
17.	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5

18.	Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
19.	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
20.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
21.	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
22.	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
23.	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
24.	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
25.	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
26.	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
27.	Дата и время размещения информации	1	0,5
28.	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
29.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	2	2
30.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
31.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
32.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
33.	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
34.	Состав работников, фамилии, имена,	1	1

	отчества, должности руководящего состава организации культуры		
35.	Режим, график работы организации культуры	1	1
36.	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
37.	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	1
38.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
39.	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
40.	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
41.	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
42.	Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
43.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
44.	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
	ИТОГО	Макс значение 40 балла	30,0

Информация об учреждениях имеется не только на сайтах самих организаций, но и на сайте <http://uk-kir.chel.muzkult.ru/>.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»

Дата и время оценки: 10.11.2016 г. – 28.11.2016 г.

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Баллы	Итоговое значение
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	5	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	4	
				9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39)			
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	3,99	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по	от 0 до 5 баллов	1,5	

	потребителям услуги. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	3	
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	4,3	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,95	

2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	2,0	
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	0	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			19,74
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,35	
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	0	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14)			5,35
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	5,87	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	2,0	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			7,87

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организаций культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5	
5.2	Порядок оценки качества работы организаций на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организаций	от 0 до 6 баллов	0	
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	8,4	
				13,4
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				55,36

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Баллы	Итоговое значение
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 17)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	5	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	6	
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,9	
				15,9
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 38)			
2.1	Уровень комфорта пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,8	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	от 0 до 5 баллов	5,0	

	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	2,0	
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	от 0 до 8 баллов	6,18	
2.6	Транспортная и пешая	от 0 до 5	4,65	

	доступность культуры	организации	баллов		
2.7	Наличие билетов/наличие бронирования электронной электронных электронных доступных для получения	электронных билетов/наличие очереди/наличие каталогов/наличие документов,	от 0 до 5 баллов	0	
2.8	Удобство использования электронными предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	сервисами,	от 0 до 5 баллов	3,05	
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)			25,68	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	работы	от 0 до 7 баллов	6,93	
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	покупки	от 0 до 7 баллов	6,65	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 17)			13,58	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры		от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организаций культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации		от 0 до 7 баллов	4,5	

				12,93
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5	
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	от 0 до 6 баллов	0	
5.3	Качество проведения экскурсий	от 0 до 4 баллов	3,9	
5.4	Разнообразие экспозиций организаций культуры	от 0 до 2 баллов	1,98	
				10,88
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				78,97

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Баллы	Итоговое значение
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 19)			
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов	5	
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	4	
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,8	
				15,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 30)			
2.1	Уровень комфорта пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,8	
2.2	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту	от 0 до 5 баллов	5,0	

	услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения			
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	от 0 до 5 баллов	5,0	
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,65	
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие	от 0 до 5 баллов	5,0	

	электронных документов, доступных для получения			
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,05	
				28,5
3	Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)			
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
				6,93
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 17)			
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,93	
4.2	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	от 0 до 7 баллов	6,0	
				12,93
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)			
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организаций культуры в целом	от 0 до 5 баллов	5,0	
5.2	Порядок оценки качества работы организаций на основании определенных критериев	от 0 до 6 баллов	3,0	

	эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации			
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,9	
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,96	
				24,86
ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды)				89,02

Глава 3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Челябинской области, Катав-Ивановский муниципальный район

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
1	2	3	4	5=2+3+4
Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»	37,86	7	17,5	62,36
Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»	54,97	7	20,0	81,97
Муниципальное учреждение «Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»	49,09	7	30,0	86,09

Глава 4. Замечания и предложения по результатам исследования организации культуры

Общие замечания

1. На официальном сайте разместить информацию о:
 - Структуре организации культуры;
 - Государственном задании на текущий финансовый год;
 - Выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
 - Плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
 - Дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры;
2. Обеспечить техническую возможность на сайте организации культуры для:
 - Раскрытия информации независимой системы учета посещений сайта;
 - Он-лайн регистрации/возможности бронирования билетов/электронных документов;
 - Создания электронная очередь/электронной записи в учреждение;
 - Создания онлайн-консультанта организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры).
3. Предусмотреть на сайте ссылку (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры; создать Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.
4. Продумать мероприятия с целью выполнения пожеланий респондентов.

Выписки и пожелания из анкет

Муниципальное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек Катав-Ивановского муниципального района»

Номер анкеты	Пожелание
№1	Приобретение новых книг, новой мебели, компьютерной техники;
№3	Приобретение новых книг;
№4	Приобретение в библиотеку новой мебели;
№7	Приобретение новых книг, замена окон и дверей;
№10	Увеличить количество выписываемых журналов;
№15	Приобретение мебели в детскую библиотеку;
№18	Лучше комплектовать литературой библиотеку;
№24	Больше работать и сотрудничать с другими библиотеками;

№25	Покупка новых книг;
№26	Новых книг побольше, техники;
№30	Приехать в наш город с гастролями театр драмы им. Н. Орлова;
№36	Работа в понедельник;
№44	Приобретение новых книг;
№45	Приобретение художественной литературы;
№48	Покупка новых стульев;
№53	Побольше выписывать женских журналов;
№59	Больше периодических изданий;
№62	Приобретение новых книг и журналов;
№63	Побольше журнальных и книжных новинок;
№65	В библиотеке очень холодно, хотелось бы тепла читателям и работникам;

№66	Скоростной интернет;
-----	----------------------

Муниципальное учреждение культуры «Краеведческий музей Катав-Ивановского муниципального района»

Номер анкеты	Пожелание
№1	Больше посетителей.
№5	Успехов и процветания
№ 10	Новых экспонатов
№ 11	Развития и процветания
№ 15	Разнообразить экспозиции
№ 17	Больших зарплат и большого финансирования
№ 19	Доступной среды

№ 20	Описание выставок в каталоге в буклете
№ 25	Творческих успехов
№ 28	Сохранять то, что имеется
№ 31	Процветания и много посетителей
№ 34	Интересных находок
№ 36	хороших спонсоров и процветания

**Муниципальное учреждение
«Районное Межпоселенческое социальное культурное объединение»**

№ Анкеты	Вопрос 3.2	Вопрос 4
1	Концерты и вечера	-
2	Коллектив для маленьких детей	-
3	Спортивные	-
5	Побольше спортивных секций	-
6	Побольше концертов	-
7	Коллективы для детей дошкольников	-
8	Объединение для людей пожилого возраста	Побольше бесплатных мероприятий

12	-	Все удовлетворяет
13	-	Чаще нас приглашать
15	Концертная деятельность побольше	Концертная деятельность
17	Со всеми услугами согласны	-
29	Все хорошо	Все хорошо
31	Все хорошо	Все хорошо
32	Все нормально	Все нормально
33	Все хорошо	Все хорошо
34	Тем кому за 50	Все хорошо
35	Все устраивает	Все отлично
36	Все устраивает	Все хорошо
37	Все хорошо	Все хорошо
38	Все устраивает	Поставить банкетки
39	Все устраивает	Все хорошо
40	Все устраивает	Все хорошо
41	Все устраивает	Все хорошо
42	теннис	В холле поставить банкетки
43	Оборудовать дамскую комнату (туалет)	Все хорошо
44	Все отлично	Все хорошо
45	Все устраивает	Все хорошо
46	Все хорошо	Все отлично
47	Вечера отдыха	Все хорошо
48	Все устраивает	Световое оформление сцены
49	Диско вечера	-
50	Хорошо на уровне	Больше самодеятельных коллективов
51	дискотека	Ремонт в танцевальном зале
52	Хотелось бы бассейн	Ремонт хореографического зала
53	душ	Ремонт хореографического

		зала
65	-	Предложений нет
68	Все устраивает	-
73	Организация мероприятий – народные гуляния	Все устраивает
74	-	Работа ведется хорошо
75	Услуги все устраивают	-
76	Все услуги выполнены в полном объеме	Отношение к работе отличное
77	Услуги выполнены в полном объеме	Работа нас устраивает
78	Услуги выполнены в полном объеме	МУ «РМСКО» качество работ «отлично»
79	Почаще бы показывали спектакли	Работники МУ «РМСКО»- молодцы
80	Нас все устраивает	Ребята МУ «РМСКО»- отлично
87	Все устраивает	-
89	никакие	-
92	дискотека	-
95	Все устраивает	Все устраивает

Заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг учреждениями культуры Катав-Ивановского муниципального района Челябинской области. В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации. Методические рекомендации регионального и муниципального уровней отсутствуют.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг библиотеки, клиентов музея и социального культурного объединения. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений культуры Катав-Ивановского муниципального района.