

Приложение 1
к протоколу заседания Общественного совета по культуре
от 13.12.2016 №5

«УТВЕРЖДАЮ»

Председатель Общественного совета
по культуре при Администрации
города Когалыма

Л.А.Домбровская


«13» 12 2016 г.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры города Когалыма в 2016 году

1. Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг
(основной канал сбора информации от получателей услуг - личный опрос (социологическое исследование))

1.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МАУ «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»

Период оценки	Значения оценки по показателям, баллы								Итоговое значение, баллы (сумма)	
	Информирование о новых мероприятиях	Уровень комфорта пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Транспортная и пешая доступность учреждения	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Удобство графика работы учреждения	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам		Качество проведения культурно-массовых мероприятий
Ноябрь 2016 года	6,5	4,7	4,2	4,6	6,3	6,3	4,7	8,4	9,6	55,3
Макс. значение	7,0	5,0	5,0	5,0	7,0	7,0	5,0	9,0	10,0	60,0

1.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУ «Централизованная библиотечная система»

Значения оценки по показателям, баллы										
Период оценки	Уровень комфорта пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	Транспортная и пешая доступность библиотеки	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Удобство графика работы библиотеки	Простота/удобство электронного каталога	Добротность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом	Наличие информации о новых изданиях	Итоговое значение, баллы (сумма)
Ноябрь 2016 года	4,9	9,0	4,8	4,5	6,7	5,8	6,9	4,9	9,6	57,1
Макс. значение	5,0	9,0	5,0	5,0	7,0	7,0	7,0	5,0	10,0	60,0

1.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг МБУ «Музейно-выставочный центр»

Значения оценки по показателям, баллы												
Период оценки	Информационное предложение о выставках и экспозициях. Виртуальные экскурсии по музею	Уровень комфорта пребывания в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	Наличие дополнительных услуг (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	Транспортная и пешая доступность	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	Удобство графика работы музея	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	Доброта, вежливость и компетентность персонала	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музеем в целом	Качество проведения экскурсий	Разнообразие экспозиций	Итоговое значение, баллы (сумма)
Ноябрь 2016 года	4,2	4,6	6,5	3,7	3,6	6,6	6,5	6,6	4,5	3,7	1,8	52,3
Макс. знач.	5,0	5,0	8,0	5,0	5,0	7,0	7,0	7,0	5,0	4,0	2,0	60,0

2. Показатели, формируемые на основе анализа информации на www.bus.gov.ru

Оценка уровня открытости и доступности информации об учреждении на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
1	Открытость и доступность информации об учреждении				
	Общая информация об учреждении;	1	1	1	1
	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год;	1	1	1	1
	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1	1
	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1	1
	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1	1	1
	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1	1
	Итоговое значение	7	7	7	7

3. Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры города Когалыма

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
1	Открытость и доступность информации об учреждении	5	5	4	4
	Полное наименование учреждения, сокращенное наименование учреждения	1	1	1	1
	Почтовый адрес, схема размещения учреждения, схема проезда	1	1	1	1
	Адрес электронной почты	1	1	1	1
	Структура учреждения	1	1	0	0
	Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения	1	1	1	1
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	15	8	9,5	11
	Перечень услуг, оказываемых учреждением	0,5	0,5	0,5	0,5
	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	0	0
	Ограничения по потребителям услуг	1	0	0	0
	Дополнительные услуги, оказываемые учреждением	0,5	0,5	0,5	0,5
	Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5	X	0,5
	Стоимость оказываемых услуг	1	1	X	1
	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0	0	0
	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5
	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5	0,5

	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5
	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5
	Дата и время размещения информации	1	1	1	1
	Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0	0	0
	Электронный билет учреждения / электронный каталог	1	X	1	1
	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	X	1	1
	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1	1	1
	Виртуальные экскурсии по учреждению	1	0	1	1
3	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения	7	6	6	6
	Информация о руководителе учреждения, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения	1	1	1	1
	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения	1	1	1	1
	Режим, график работы учреждения	1	1	1	1
	Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения (приемная)	2	2	2	2
	Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	1	1	1	1
	Онлайн-консультант учреждения (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем учреждения)	1	0	0	0
4	Удовлетворенность качеством оказания услуг	6	0	0	0
	Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг учреждением	1	0	0	0

Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
		МАУ «КДК «АРТ-Праздник»	МБУ «ЦБС»	МБУ «МВЦ»
(или виджет на сайте учреждения)				
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг учреждения	1	0	0	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0	0	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг учреждения	1	0	0	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждением	1	0	0	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения	1	0	0	0
Итоговое значение	33,0	19,0	19,5	19,0

Результаты независимой оценки качества услуг, оказываемых организациями культуры, расположенными на территории города Когалыма Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5 = 2 + 3 + 4
Максимальное значение	60,0	7,0	33,0	100,0
Муниципальное автономное учреждение «Культурно-досуговый комплекс «АРТ-Праздник»	55,3	7,0	19,0	81,3
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	57,1	7,0	19,5	83,6
Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр»	52,3	7,0	19,0	78,3