

В Общественный совет по  
проведению независимой оценки  
качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями,  
находящимися в ведении  
управления культуры  
администрации муниципального  
образования город Краснодар

**Информация**  
о проведении независимой оценки качества оказания услуг  
муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления  
культуры администрации муниципального образования город Краснодар  
в 2016 году

В соответствии с приказом управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар от 23.06.2016 № 272 «Об утверждении Ведомственного плана мероприятий управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар по проведению независимой оценки качества оказания услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар, на 2016-2018 годы» в 2016 году проведена независимая оценка качества оказания услуг в отношении следующих муниципальных учреждений культуры:

1. Муниципальное автономное театральное-концертное учреждение муниципального образования город Краснодар «Премьера» (далее – КМТО «Премьера»);
2. Муниципальное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Централизованная библиотечная система города Краснодара» (далее – МУК ЦБС города Краснодара);
3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры муниципального образования город Краснодар «Сельский Дом культуры и спорта ст. Елизаветинской» (далее – МБУК «СДКиС ст. Елизаветинской»).

Согласно приказу министерства культуры Российской Федерации от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг проводился по трём направлениям:

- изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте организации культуры;

- изучение и оценка данных об организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- изучение мнения получателей услуг путём проведения анкетирования на официальных сайтах организаций культуры и на странице управления культуры на официальном Интернет-портале администрации муниципального образования город Краснодар и городской Думы Краснодара [www.krd.ru](http://www.krd.ru).

По итогам проведения оператором необходимых процедур по сбору, обобщению и анализу данных с учётом вышеизложенного представляем результаты независимой оценки качества оказания услуг по каждому из вышеназванных муниципальных учреждений культуры:

### КМТО «Премьера»

Оценка уровня удовлетворённости качеством оказания услуг  
(на основании анкетирования)

Период проведения анкетирования: 01.07-09.12.2016

Информирование о предстоящих представлениях и постановках (от 0 до 7 баллов)	Уровень комфортности пребывания в учреждениях (от 0 до 5 баллов)	Наличие дополнительных услуг (от 0 до 8 баллов)	Транспортная и пешая доступность учреждения (от 0 до 5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предлагаемыми посетителям (от 0 до 5 баллов)	Удобство графика работы учреждения (от 0 до 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала (от 0 до 7 баллов)	Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждением в целом (от 0 до 5 баллов)	ИТОГО
5,8	4,5	7,0	4,4	4,4	6,3	6,2	4,6	43,2

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчётный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год	1	1

Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

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

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	0
Информация о выполнении муниципального задания за отчётный финансовый год	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учётом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы посещений сайта	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учёта посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Безопасность, доступность информации	0,5	0,5

Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	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	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приёмная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	2
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>27</b>

Уровень комфортности пребывания в учреждении (от 0 до 5 баллов)	Транспортная и пешая доступность учреждения (от 0 до 5 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (от 0 до 5 баллов)	Удобство графика работы учреждения (от 0 до 7 баллов)	Простота, удобство электронного каталога, (от 0 до 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала (от 0 до 7 баллов)	Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждением в целом (от 0 до 5 баллов)	Наличие информации о новых изданиях (от 0 до 10 баллов)	ИТОГО
4,3	4,3	4,0	5,7	5,1	6,3	4,4	5,2	39,3

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчётный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год	1	1
ИТОГО	7	7

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1

Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчётный финансовый год	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	0,5	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг	1	1
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг	1	1
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учётом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы посещений сайта	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учёта посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	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	2
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры,	1	1

информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры		
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приёмная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>28,5</b>

### МБУК «СДЖиС ст. Елизаветинской»

Оценка уровня удовлетворённости качеством оказания услуг  
(на основании анкетирования)

Период проведения анкетирования: 20.10-02.12.2016

Информирование о новых мероприятиях (от 0 до 7 баллов)	Уровень комфортности пребывания в учреждении (от 0 до 5 баллов)	Транспортная и пешая доступность учреждения (от 0 до 5 баллов)	Удобство графика работы учреждения (от 0 до 7 баллов)	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала (от 0 до 7 баллов)	Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг учреждением в целом (от 0 до 5 баллов)	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (от 0 до 9 баллов)	Качество проведения культурно-массовых мероприятий (от 0 до 10 баллов)	<b>ИТОГО</b>
6,0	4,5	4,5	6,2	6,1	4,5	8,3	9,3	<b>49,4</b>

**Оценка уровня открытости и доступности информации  
на официальном сайте для размещения информации о государственных  
и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Общая информация об учреждении	1	1
Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1
Информация о выполнении муниципального задания за отчётный финансовый год	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год	1	1
<b>ИТОГО</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения – 0 баллов, ввиду отсутствия официального сайта.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории муниципального образования  
город Краснодар**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
КМТО «Премьера»	43,2	7	27	77,2
МУК ЦБС города Краснодара	39,3	7	28,5	74,8
МБУК «СДКиС ст. Елизаветинской»	49,4	7	0	56,4

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры проведена в соответствии с критериями, утверждёнными приказом министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- открытость и доступность информации об организации культуры;



- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- удовлетворённость качеством оказания услуг.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры (на основании критериев)**

Наименование учреждения	открытость и доступность информации об организации культуры	комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	время ожидания предоставления услуги	доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	удовлетворённость качеством оказания услуг	Итого
КМТО «Премьера»	20,8	30,3	6,3	13,2	6,6	77,2
МУК ЦБС города Краснодара	14,0	26,1	10,8	11,3	12,6	74,8
МБУК «СДКиС ст. Елизаветинский»	13,0	9,0	6,2	6,1	22,1	56,4

Начальник отдела развития культуры, искусства и дополнительного образования управления культуры администрации муниципального образования город Краснодар



К.В.Штефан