Выводы и рекомендации
по итогам Независимой оценки качества услуг организации культуры
Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный архив и библиотека Костомукшского городского округа»

Независимая оценка качества услуг данной организации проведена в апреле-мае 2017 года некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение».

Выполнены следующие виды работ:

а) анализ информации, размещенной на сайте организации;

б) опрос потребителей услуг организации;

в) опрос представителей организации или органа власти.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

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

В опросе потребителей услуг приняло участие 304 человека.

Всего данная организация получила 141 балл.

По блокам показателей получены следующие результаты:

Блоки показателей	Полученные баллы
Открытость и доступность информации об организации	26 из 30
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	40 из 50
Время ожидания предоставления услуги	19 из 20
Доброжелательность и компетентность работников организации	20 из 20
Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг	36 из 40

Подробнее результаты представлены в *Приложении.*

Для дальнейшего улучшения оценок независимой оценки качества услуг среди показателей надо обратить особое внимание на следующие:

- доступность услуг для инвалидов.

Руководитель группы экспертов,
председатель Правления Фонда «Новое измерение» А.С. Сухоруков

Приложение

Таблица показателей
Независимой оценки качества услуг организации культуры

Организация *Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальный архив и библиотека Костомушского городского округа»*

Организация, проводящая НОК — *Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»*

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник данных для оценки	Максимальная оценка	Полученная оценка
1	**Открытость и доступность информации об организации культуры**			**30**	**26**
1,1	*Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»*	*баллы*		10	10
1,1,1	Полное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,2	Сокращенное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,3	Почтовый адрес организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	балл	сайт организации	1	1
1,1,5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	балл	сайт организации	1	1
1,1,6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя	балл	сайт организации	1	1

	организации культуры, положения о филиалах и представительствах)				
1,1,7	Режим, график работы организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,8	Контактные телефоны	балл	сайт организации	1	1
1,1,9	Адрес электронной почты	балл	сайт организации	1	1
1,1,10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	балл	сайт организации	1	1
1,2	*Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»*	*баллы*		10	6
1,2,1	Сведения о видах предоставляемых услуг	балл	сайт организации	1	1
1,2,2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	балл	сайт организации	1	0
1,2,3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	балл	сайт организации	1	1
1,2,4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	балл	сайт организации	1	1
1,2,5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	балл	сайт организации	1	0
1,2,6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	балл	сайт организации	1	1
1,2,7	Информация о планируемых мероприятиях	балл	сайт	1	1

			организации		
1,2,8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	балл	сайт организации	1	1
1,2,9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	балл	сайт организации	1	0
1,2,10	План по улучшению качества работы организации	балл	сайт организации	1	0
1,3	*Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	96% 10
2	**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**			**50**	**40**
2,1	*Комфортность условий пребывания в организации культуры*	баллы	опрос посетителей	10	88.5% 9
2,2	*Дополнительные услуги и доступность их получения*	баллы	опрос посетителей	10	94.5% 10
2,3	*Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)*	баллы	опрос посетителей	10	78.5% 8
2,4	*Удобство графика работы организации культуры*	баллы	опрос посетителей	10	91% 9
2,5	*Доступность услуг для инвалидов**	*баллы*		10	4
2,5,1	*Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски*	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	1
2,5,2	*Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)*	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0

2,5,3	*Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации*	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	1
2,5,4	*Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами*	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	2
2,5,5	*Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)*	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0
3	**Время ожидания предоставления услуги**			**20**	**19**
3,1	*Соблюдение режима работы организацией культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	99% 10
3,2	*Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	92% 9
4	**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации**			**20**	**20**
4,1	*Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	100% 10
4,2	*Компетентность персонала организации культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	100% 10
5	**Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг**			**40**	**36**
5,1	*Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	99% 10
5,2	*Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	83% 8

5.3	*Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	90% 9
5.4	*Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры*	*баллы*	*опрос посетителей*	10	88.5% 9
	ИТОГО			**160**	**141**

НОК проведена в мае-июне 2017 года.

Сухоруков А.С., руководитель проектов
Независимой оценки качества организаций культуры

