

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Слайд 1

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как 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; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Слайд 2.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состоит из трех этапов:

I этап:

- исследовательский (анализ опроса населения - потребителей услуг);
- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru.

II этап:

-информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап:

- рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг).

Слайд 3

В приказе Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015г. №2515 утверждены показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры. Кроме того, определены способы оценки.

Слайд 4

Эти же показатели приведены в таблице 1.1. «Показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг» методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом МК РФ 20 ноября 2015 года №2830

На слайде представлена часть показателей, которые легли в основу анкет для изучения мнения потребителей услуг.

Из 9 показателей сформированы 9 вопросов с целью изучения мнения получателей услуг.

Слайд 5

Оценка качества оказания услуг

Как Вы оцениваете уровень информирования о новых мероприятиях?
Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещения, гардероб, места для сидения)?

Удобно ли Вам было добираться до культурно-досуговой организации (пешком, или на транспорте)?

Как вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации, в том числе с помощью мобильных устройств?

Насколько удобно для Вас расписание работы культурно-досуговой организации?

Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников организации?

Как Вы оцениваете в целом деятельность культурно-досуговой организации (насколько Вы удовлетворены посещением)?

Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам? Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?

По итогам анкетирования для анализа передаются данные всех участников опроса.

На слайде приведена таблица, в которой представлен итог, выведены средние показатели.

Слайд 6

Итоговая таблица опроса населения - потребителей услуг

Организация	Кол-во чел.	уровень информирования о новых мероприятиях	комфортно в учреждении	Удобно ли добираться до культурно-досуговой организации	удобство использования электронных сервисами	расписание работы	доброжелательность, вежливость и компетентность	оценка в целом деятельности	разнообразие творческих групп, кружков в по интересам	качество проведения культурно-массовых мероприятий	Всего
		Максимальное количество баллов									
		7	5	5	5	7	7	5	9	10	суммарное - 60
Белоярского КДУ	158	6,2 / 89%	4,7 / 94%	4,8 / 96%	4 / 80%	6,4 / 91%	6,7 / 96%	4,7 / 94%	7,8 / 87%	8,9 / 89%	54,2 / 90,3 %

Таким образом, произведен подсчет ответов по всем организациям, по которым проводится независимая оценка. Организации в таблице располагают в рейтинге по последнему суммарному показателю.

Слайд 7

К первому этапу также относится изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры, это основной источник для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации. Приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 года №277 утверждены «Требования к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Слайд 8

Официальные сайты рассматриваются в соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом МК РФ 20 ноября 2015 года №2830. В приложение 2 «Значимость информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры» методических рекомендаций включено 43 наименования информационного объекта (требования).

Информационный объект - объект, расположенный на официальном сайте учреждения культуры, несущий информационную нагрузку.
Суммарное количество баллов по данной таблице – 40.

Слайд 9

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации определяется простым умножением балла значимости информационного объекта на степень поисковой доступности.

Уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры –это Приложение 2 настоящих методических рекомендаций.

Степень поисковой доступности *k*-ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте *i*-ой организации культуры определяется 0-если информационный объект не найден, 0,5-найден средствами поисковой системы, 1 - информационный объект найден (в два перехода).

Перемножив –получаем балл уровня открытости и доступности.

Таблица значимости информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации

Пункт приказа № 25 15	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Степень поиска документов Рik	Уровень открытости и доступности
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	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1
2		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0	0	
3		Адрес электронной почты	1	1	1	
4		Структура организации культуры	1	0,5	0,5	
5		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0	0	

Суммарный балл вносятся в итоговую таблицу независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Таблица № 4

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

№	Наименование учреждения	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка (путём сложения)
	Максимальное значение	60	7	40	107
	Муниципальное казенное учреждение «Мостовской сельский Дом	56,2	4	0	60,2

	культуры» Варгашинский район				
	Муниципальное казенное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» (с. Альменево)	54,1	2	0	56,1

По итогам анкетирования и изучения официальных сайтов проводится анализ, на основе представленных результатов проведения независимой оценки представляются предложения по улучшению качества деятельности организаций культуры (по каждой организации культуры отдельно).

В октябре и ноябре месяце этого года проводится независимая оценка качества оказания услуг в 104 организациях культуры.

Рабочая группа вынесла следующие предложения по подготовке организаций культуры к проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

1. Необходимо создать официальные сайты организаций в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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». В связи с тем, что это официальные сайты (не рекламные, не сайты социальных сетей) информация должна быть доступной (2 клика).
2. Для повышения достоверности полученных оценок использовать сочетания всех каналов сбора информации.

Рабочая группа с учетом приказов Министерства культуры РФ об официальных сайтах систематизировала информацию, которая должна быть размещена на официальных сайтах.

Во- первых – это официальные сайты, не сайты социальных сетей и не рекламные сайты, поэтому акцент должен быть сделан на официальную информацию. При размещении информации на сайте необходимо соблюдать единый стиль оформления текстовых документов. Информация должна быть доступной с количеством переходов от главной страницы сайта не более двух. Следить за сроками размещения информации. Желательно разместить разделы в левой части сайта или горизонтально, главное чтобы это было удобно для пользователей сайта.

Группа рекомендует 16 разделов в которых должно быть размещено не менее 50 информационных объектов.

Информация, размещаемая организацией культуры на официальном сайте.

1.

№	Наименование раздела	Информация на сайте
---	----------------------	---------------------

1.	Основные сведения	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры
		Общая информация об учреждении, дата создания организации культуры
		Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда
		Адрес электронной почты
		Структура организации культуры
		Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах, инн и т.д.)
2.	Документы	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.
3.	Сведения о видах предоставляемых услуг (копии нормативных правовых актов)	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.
		Ограничения по ассортименту услуг
		Ограничения по потребителям услуг.
		Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры
		Услуги, оказываемые на платной основе.
		Стоимость оказываемых услуг.
		Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения
4.	Материально-техническое обеспечение	
5.	Карта сайта	Карта сайта
6.	Система учета посещений сайта.	Независимая система учета посещений сайта.
		Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта
		Дата и время размещения информации
7.	Независимая оценка качества предоставления	Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания

	услуг	услуг организаций культуры Информационные сообщения о проведении независимой оценки Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры План по улучшению качества работы организации культуры
8.	Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	
9.	Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	
10.	Электронная очередь/электронная запись в учреждение	
11.	Виртуальные экскурсии по организации культуры	
12.	Руководство	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). Режим, график работы организации культуры Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)
13.	Предложения по улучшению качества услуг организации	
14.	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	
15.	Информация о планируемых мероприятиях	
16.	Отчет о деятельности учреждения	