

АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

Бегма Л.О., директор Курганского областного учебно-методического центра

I этап:

- исследовательский (анализ опроса населения - потребителей услуг на **сайте Управления культуры;**
- 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) и передача информации общественному совету.

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 5 октября 2015 года № 2515
«Об утверждении показателей,
характеризующих общие критерии оценки
качества оказания услуг организациями
культуры»

Пункт приказа	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	от 0 до 5 баллов	музеи
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках	от 0 до 7 баллов	театры
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	культурно-досуговые организации

Оценка качества оказания услуг

1. Как Вы оцениваете уровень информирования о новых мероприятиях?
2. Насколько комфортно Вам было в нашем учреждении (чистота помещения, гардероб, места для сидения)?
3. Удобно ли Вам было добираться до культурно-досуговой организации (пешком, или на транспорте)?
4. Как вы оцениваете удобство использования электронными сервисами организации, в том числе с помощью мобильных устройств?
5. Насколько удобно для Вас расписание работы культурно-досуговой организации?
6. Оцените доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников организации?
7. Как Вы оцениваете в целом деятельность культурно-досуговой организации (насколько Вы удовлетворены посещением)?
8. Как Вы оцениваете разнообразие творческих групп, кружков по интересам?
9. Как Вы оцениваете качество проведения культурно-массовых мероприятий?

Итоговая таблица опроса населения - потребителей услуг

Организация	Кол-во чел.	уровень информированности о новых мероприятиях	комфортно в учреждении	Удобно ли добираться до культурно-досуговой организации	удобство использования электронными сервисами	расписание работы	доброжелательность, вежливость и компетентность	оценка в целом деятельности	разнообразие творческих групп, кружков по интересам	качество проведения культурно-массовых мероприятий	Всего
		Максимальное количество баллов									
		7	5	5	5	7	7	5	9	10	сумма -60
Белоярская 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%

* Приказ 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»

*

* Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления) (Утверждены Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 №2830)

* Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте i -ой организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

* $N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}$, где:

* P_{ik} - степень поисковой доступности k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры;

* Z_{ik} - уровень значимости k -ого информационного объекта, размещенного на официальном сайте i -ой организации культуры (Приложение 2 методических рекомендаций).

* **Степень поисковой доступности информационного объекта**

* $P_{ik} =$

* $\left\{ \begin{array}{l} 0, \quad \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, \quad \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, \quad \text{информационный объект найден на сайте} \end{array} \right.$

Таблица значимости информационных объектов для оценки уровня открытости и доступности информации

Пункт приказа №25 15	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Степень поиск. доступ.	Уровень отк. и дост. уп.
1.1	Полное и сокращенное наименование ОК, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электр. почты, структура ОК, сведения об учредителе, учред. 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

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 культуры» Варгашинский район	56,2	4	0	60,2
Муниципальное казенное учреждение культуры «Центральный Дом культуры» (с. Альменево)	54,1	2	0	56,1

1. Создать официальные сайты организаций в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277.

2. Для повышения достоверности полученных оценок использовать сочетания всех каналов сбора информации.