# Приложение 1

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 7 от 07.12.2016 г.

**Государственное учреждение культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».**

**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг в 2016 г.**

В 2016 году ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края», распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 5 мая 2016 года № 220/р назначенным оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждением культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг Государственного учреждения культуры «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работв рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2016 году, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводились по трем основным направлениям:

- 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](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 6 мая по 30 ноября 2016г.

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

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стал официальный сайт государственного учреждения культуры Забайкальского края:

[www.zabkazaki.com](http://www.zabkazaki.com) - ГУК «Ансамбль песни и пляски «Забайкальские казаки».

Анализ интернет-сайта ГУК «Забайкальские казаки» проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта.

Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 07.07.2016г., 02.08.2016г., 02.09.2016г., 19.10.2016г., 02.11.2016г., 26 ноября 2016г.

Результаты итогового анализа приведены в таблице №1

таблица №1

**Оценка уровня открытости и доступности**

**ГУК «Забайкальские казаки» на официальном сайте**

Максимальное значение 40 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование требования/  информационного объекта\* | ГУК «Забайкальские казаки» |
| **Итоговое (среднее) значение набранных баллов** | ***10,5*** |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *0,5* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* |
| *Адрес электронной почты* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *0* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *0,5* |
| *Общая информация об учреждении;* | *0,5* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *0* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *0* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *0* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *0* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *0* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *0* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *0* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *0* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *0* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *0* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *0* |
| *Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов* | *0* |
| *Электронная очередь/электронная запись в учреждение* | *0* |
| *Виртуальные экскурсии по организации культуры* | *0* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *0,5* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *0,5* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *0,5* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *1* |
| *Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)* | *0* |
| *Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)* | *0* |
| *Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры* | *0* |
| *Информационные сообщения о проведении независимой оценки* | *0* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры* | *0* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры* | *0* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *0* |

ГУК «Забайкальские казаки»

В период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

Выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

В разделе «учредительные документы» отсутствует приказ учредителя о назначении руководителя. Размещено неактуальное свидетельство о государственной регистрации юридического лица за 2003г. Отсутствует блок информации, отражающей финансово-хозяйственную деятельность: нет информации о государственном задании на текущий финансовый, информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, информации о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, информации о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информации о результатах деятельности и об использовании имущества, информации о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год,

Полностью отсутствует раздел «Услуги».

Новостная лента не обновляется с июня 2016г.

Не всегда указывается дата и время размещения информации

Учреждение не предоставляет потребителям услуг возможности приобрести электронный билет, нет системы он-лайн бронирования билетов, электронной очереди(записи) в учреждение .

Нет раздела «Независимая оценка качества предоставляемых услуг».

Информация о руководителе включена в справку об истории создания творческого коллектива. Отсутствует информация о структуре организации и ее руководящем составе.

Не размещен график работы учреждения, не указан телефон руководителя.

Из максимальных 40 учреждение набрало 10,5 баллов.

Таким образом, выявлено, что в ГУК «Забайкальские казаки» работа по наполнению сайтов в соответствии требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 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», системно не ведется.

**2. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru**

Показателями оценки уровня открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru., использованными для анализа, является информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры, в т.ч.:

* Общая информация об учреждении;
* 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.

## таблица № 2

**Результаты оценки уровня открытости и доступности информации**

**ГУК «Забайкальские казаки»**

Максимальное значение – 7 баллов

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование информационного объекта (требования)** | **Фактическое значение, балл** |
|  | **ГУК «Забайкальские казаки»** |
| **ИТОГО** | **6** |
| Общая информация об учреждении | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 0 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 |

## В результате анализа сайта [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) выявлено, что в информации, размещенной ГУК «Забайкальские казаки» отсутствует информация о результатах деятельности и об использовании имущества.

## 

## Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг

## ГУК «Забайкальские казаки»

В основу независимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Забайкальского края в период с 11 мая по 1 ноября 2016 г.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых ГУК «Забайкальские казаки», формировался на основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015 г. № 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;

- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В анкетировании приняли участие 4500 человек.

Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг представлены в таблицах № 3.

таблица № 3

**Результаты оценки уровня удовлетворенности получателями услуг**

**ГУК «Забайкальские казаки»**

максимальное значение 56 баллов

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| ГУК  «Забайкальские казаки» г. Чита |
| Информирование о новых мероприятиях | 7 | 6,2 |
| Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | 5 | 4,6 |
| Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) | 8 | 6,7 |
| Транспортная и пешая доступность организации культуры | 5 | 4,7 |
| Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | 5 | 4,4 |
| Удобство графика работы организации культуры | 7 | 6,4 |
| Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов | 7 | 6,0 |
| Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | 7 | 6,7 |
| Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | 5 | 4,6 |
| Итого: | **56,0** | **50,3** |

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.

По показателю «Открытость и доступность информации об организации культуры» было предложено оценить уровень «информирование о новых мероприятиях». Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее открытая и доступная информация, по мнению получателей услуг, в ГУК «Забайкальские казаки» - 6,2 балла.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По показателю «Уровень комфортности пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) - большинство опрошенных респондентов чувствуют себя комфортно в учреждениях. ГУК «Забайкальские казаки» набрал количество баллов – 4,6 балла при максимальном количестве баллов – 5 баллов.

По показателю: «Наличие дополнительных услуг организации культуры» (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) ГУК «Забайкальские казаки» - 6,7 балла.

По показателю «Транспортная и пешая доступность организации культуры», т.е. удобство расположения организации, большинством респондентов при максимальном балле – 5 ГУК «Забайкальские казаки» получило - 4,7 балла.

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)» полученные баллы при анкетировании данных организаций культуры не приблизились к максимальной отметке - 5 баллов: ГУК «Забайкальские казаки» - 4,4 балла.

Таким образом, анализ показал, что в вышеназванной концертной организации также необходимо расширить количество дополнительных услуг и улучшить качество оказываемых услуг. ГУК «Забайкальские казаки» в этом показателе не набрал даже 7,0 баллов при установленной максимальной величине 8 баллов.

3.Время ожидания предоставления услуги.

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить удобство графика работы организации культуры, удобство процедуры покупки (бронирования) билетов. Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 7 баллов. По данному показателю учреждение не набрало максимальное количество баллов (14), результат ГУК «Забайкальские казаки» - 12,4 балла.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.

Итоги анализа анкет показали, что по показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций, при максимальной оценке 7 баллов: ГУК «Забайкальские казаки» - 6,7 балла.

5.Удовлетворенность качеством оказания услуг.

По показателю «Удовлетворенность качеством оказания услуг» респондентам было предложено оценить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом. Как показал анализ, хороший уровень удовлетворенности качеством оказания услуг отмечается ГУК «Забайкальские казаки» - 6,7 балла(максимальное количество баллов –7). В анкетах, представленных ГУК «Забайкальские казаки», в разделе «Предложения и пожелания по улучшению работы учреждения культуры» есть только два отзыва – «всё хорошо». В остальных анкетах эти поля не заполнены.

Учитывая вышеизложенное, в результате изучения мнения получателей услуг из 2 концертных учреждений больше баллов-50,3 набрал ГУК «Забайкальские казаки».

В таблице 5 представлены результаты независимой оценки качества услуг, оказываемых государственными театрально-зрелищными организациями культуры Забайкальского края.

таблица № 5

**Результаты**

**независимой оценки качества оказания услуг**

**ГУК «Забайкальские казаки»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **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** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| ГУК «Забайкальские казаки» | 50,3 | 6 | 10,5 | 66,8 |

Приложение 2

к протоколу заседания Общественного совета

Министерства культуры Забайкальского края

№ 7 от 07.12.2016 г.

**Предложения Общественного совета Министерства культуры Забайкальского края об улучшении качества деятельности учреждений культуры, в отношении которых в 2016 году проводилась независимая оценка качества оказания услуг**

1. Регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов.
2. Своевременно размещать необходимую информацию на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).
3. Активизировать работу по размещению в СМИ информации о проводимых мероприятиях.
4. Проработать вопрос улучшения уровня комфортности пребывания в учреждениях культуры.