**Муниципальное БЮДЖЕТНОЕ учреждение**

**«Комплексный Центр социального обслуживания молодежи»**

**Калачевского муниципального района**

**Волгоградской области**

**====================================================================**

404507, Россия, Волгоградская область, г. Калач-на-Дону, пл. Павших борцов, 7

тел. 8(272) 3-40-80, факс 3-40-70 **ИНН 3409009738 КПП 340901001**

E-mail: lider-kalach@yandex.ru

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА**

**ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ, ПОДВЕДОМСТВЕННЫМИ АДМИНИСТРАЦИИ КАЛАЧЕВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 21 июля 2014г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Распоряжением администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области от 15.04.2016г. №143 рп «О проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района».

**Цель исследования** – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития Калачевского муниципального района.

**Задачи исследования**:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Калачевского муниципального района;

- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Калачевского муниципального района;

- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Калачевского муниципального района;

- предоставить информацию о проведении независимой оценки Общественному совету для последующей выработки рекомендаций по улучшению качества предоставления услуг муниципальными учреждениями культуры.

**Объектом исследования** являются:

1. Мнение посетителей (получателей услуг) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/). Изучение и оценка.

**ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования получателей услуг по оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***№*** | ***Учреждения*** | ***Дата анкетирования*** |
| 1. | Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры» | III –IV квартал 2016г. |
| 2. | Муниципальное казённое учреждение культуры «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» | III- IV квартал 2016 г. |

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования**

Всего в опросе приняли участие 500 жителей Калачевского района.

Результат анкетирования пользователей услуг МБУК «Районный дом культуры» представлен в таблице №4.1(а). Количество - 400 человек. Количество набранных баллов – 46,66. (*приложение таблица 4.1(а*))

Результат анкетирования пользователей услуг МКУК «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» представлен в таблице №4.1. (б). Количество опрошенных - 100 человек. Количество набранных баллов- 55,77. *(приложение таблица 4.1(б))*

**Результаты изучения информации на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры, подведомственных администрации Калачевского муниципального района**

МБУК «Районный дом культуры» не имеет сайта своей организации, а размещает всю необходимую информацию на официальном сайте учредителя - <http://kalachadmin.ru/>

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *0* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0,5* | *0* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *1* | *1* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета 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* | *0,5* | *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* | *1* | *0* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *2* | *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 (приемная)* | *1* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *0* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *33 балла* | *22* |

МКУК «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» имеет официальный сайт своей организации <http://biblioteh.ucoz.com/>

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.* | *0,5* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0,5* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *1* | *1* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета 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* | *0,5* | *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* | *1* | *1* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *2* | *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* | *1* |
| *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 (приемная)* | *1* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *2* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *33 балла* | *29* |

**Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры, подведомственных администрации Калачевского муниципального района в сети «Интернет» на сайте** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru/)**.**

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

***МБУК «Районный дом культуры»***

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *7 баллов* | *7* |

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

***МКУК «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека»***

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| *Общая информация об учреждении;* | *1* | *1* |
| *Информация о государственном задании на текущий финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;* | *1* | *1* |
| *Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;* | *1* | *1* |
| *Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;* | *1* | *1* |
| *Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.* | *1* | *1* |
| *ИТОГО* | *Макс. значение*  *7 баллов* | *7* |

**Итоговые показатели проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными администрации Калачевского муниципального района, проведённой в 2016 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| МБУК «Районный дом культуры» | **46,66** | **7** | **22** | **75,66** |
| МКУК «Калачевская межпоселенческая центральная библиотека» | **55,77** | **7** | **29** | **91,77** |

**Директор МБУ «КЦСОМ» Л.В. Константинова**