1. *МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А.Г. Позднякова»*

**Портрет независимой оценки учреждения**

В рамках проведения исследования «Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры Республики Бурятия» в период с 14 августа по 10 октября 2017 проводилась оценка качества работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова» с. Багдарин Баунтовского района.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказа Министерства культуры РФ №2542[[1]](#footnote-1), авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по двум основным направлениям:

1. Изучение официального сайта учреждения культуры Республики Бурятия (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
2. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетирования с использованием инструментария социологического опроса (анкеты).

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала 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.

**Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения**

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе (<http://museum-nsb.ru>) по состоянию на 29.09.2017 г.

**По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Полное наименование организации культуры
* Сокращенное наименование организации культуры
* Почтовый адрес организации культуры
* Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)
* Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)
* Режим, график работы организации культуры
* Контактные телефоны
* Адрес электронной почты
* Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).
* Сведения о видах предоставляемых услуг
* Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры

**Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:**

* Информация о планируемых мероприятиях
* Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения
* План по улучшению качества работы организации.
* Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления
* Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги
* Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)
* Схема размещения организации культуры, схема проезда
* Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации
* Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности.

**Таблица 1. Оценка учреждения на официальном сайте/Бланк контент-анализа сайта работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»**

| Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (*s*) | | Наименование информационного объекта (*k*) | | Уровень поисковой доступности (*,)* в баллах | Комментарии, замечания |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1. (*s1*) | 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» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1 |  |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры | 1 |  |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры | 1 |  |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда | 0 |  |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 |  |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 |  |
| 7 | Режим, график работы организации культуры | 1 |  |
| 8 | Контактные телефоны | 1 |  |
| 9 | Адрес электронной почты | 1 |  |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 |  |
| 1.2 (*s2*) | 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» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 |  |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 0 |  |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 0 |  |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 0 |  |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 |  |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 0 |  |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях | 0 |  |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 0 |  |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0 |  |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 0 |  |

**Раздел 2. Cбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса**

Изучение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказания услуг в работы МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

* Большинство респондентов, принявших участие в опросе, выше среднего оценивают доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.
* Говоря о комфортности условий пребывания в организации культуры, респонденты также сходятся во мнении, что их в основном все устраивает. Высоко опрошенные оценили дополнительные услуги, доступность их получения в учреждении культуры.
* Оценки выше среднего посетители склонны давать качеству и содержанию полиграфических материалов организации культуры, материально-техническому обеспечению организации культуры, удобству пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).
* Доступность услуг учреждения для инвалидов оценивается респондентами на среднем уровне.
* Нареканий к соблюдению режима работы организацией культуры, соблюдению установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры, доброжелательности и вежливости персонала, его компетентности, у респондентов не возникает.
* Результаты проведения независимой оценки показали, что опрошенные в высокой степени удовлетворены качеством оказания услуг в учреждении.
* Среди рекомендаций для повышения качества работы данного учреждения культуры можно выделить создание официального сайта учреждения культуры.

**Таблица 2. Результаты независимой оценки опроса посетителей МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»**

| *№* | *Наименование показателя* | *Балл* |
| --- | --- | --- |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | 8 |
| 2.1. | Комфортность условий пребывания в организации культуры | 7,8 |
| 2.2. | Дополнительные услуги и доступность их получения | 7,5 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств) | 5,7 |
| 2.4. | Удобство графика работы организации культуры | 8,2 |
| 2.5. | Доступность услуг для инвалидов\* | 5,7 |
| 3.1. | Соблюдение режима работы организацией культуры | 8,1 |
| 3.2. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 8,1 |
| 4.1. | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | 8,7 |
| 4.2. | Компетентность персонала организации культуры | 8,5 |
| 5.1. | Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом | 8,2 |
| 5.2. | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 6,6 |
| 5.3. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет» | 6 |
| 5.4. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 7,1 |
|  | **Интегральное значение показателей ()** | **104,2** |

**Таблица. 3. Бланк итоговой оценки организаций культуры**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Наименование учреждения:***  ***МБУК «Музей народов Севера Бурятии им. А. Г. Позднякова»*** | |
| Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа информации, размещенной на официальном сайте организации культуры | 11 |
| Интегральное значение показателей, определяемых путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг организации культуры | 104,2 |
| ***Общий балл организации культуры по итогам независимой оценки качества оказания услуг*** | **115,2** |

1. Приказ Министерства культуры РФ от 22 ноября 2016 г. № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» [↑](#footnote-ref-1)