**Отчет**

**о независимой оценке качества**

**муниципального бюджетного учреждения культуры «Сельский Дом культуры**

**Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района »**

**за 2016 г.**

 Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг Еремизино-Борисовским СДК 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.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг Еремизино-Борисовским СДК использовалась общедоступная информация о Еремизино-Борисовском СДК, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» ([www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг Еремизино-Борисовским СДК проводился по трем основным направлениям:

* изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации 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.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг Еремизино-Борисовским СДК, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры». Наименования и значимость информационных объектов так же определены в вышеуказанном приказе.

На момент проведения независимой оценки качества услуг учреждение не имело своего сайта, информация расположена на сайте администрации Еремизино-Борисовского сельского поселения <http://eremborsp.ru/perechen-podvedomstvennykh-organizatsij/мбук-сдк-еремизино-борисовского-сп-тр.html>.

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

| **Наименование информационного объекта (требования)** | 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 | 0 |
| Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 0 |
| 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 |
| 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 | 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 | 0 |
| Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 0 |
| Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 0 |
| Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 0 |
| Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 0 |
| ИТОГО | 33 | 17,5 |

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

| **Наименование информационного объекта (требования)** | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| --- | --- | --- |
| 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 | 7 | 7 |

Оценка уровня удовлетворенности качеством услуг (анкетирование)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата и время оценки | Значение оценки, баллы | | | | | | | | | Итоговое значение, баллы (сумма) |
| Показатель 1 | Показатель 2 | Показатель 3 | Показатель 4 | Показатель 5 | Показатель 6 | Показатель 7 | Показатель 8 | Показатель 9 |
|  | *Информирование о новых мероприятиях*  *(макс 7 баллов)* | *Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений*  *(макс 5 баллов)* | *Транспортная и пешая доступность организации культуры*  *(макс 5 баллов)* | *Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)*  *(макс 5 баллов)* | *Удобство графика работы организации культуры*  *(макс 7 баллов)* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры*  *(макс 7 баллов)* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом*  *(макс 5 баллов)* | *Разнообразие творческих групп, кружков по интересам*  *(макс 9 баллов)* | *Качество проведения культурно-массовых мероприятий*  *(макс 10 баллов)* |  |
| *19.10.2016* | 4,0 | 3,7 | 3,2 | 2,9 | 5,8 | 5,4 | 4,1 | 6,8 | 8,8 | *44,4* |

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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=2+3+4 |
| МБУК «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района» | 44,4 | 7 | 17,5 | 68,9 |

**В целях совершенствования работы оцениваемого муниципального бюджетного  учреждения культуры «Сельский Дом культуры Еремизино-Борисовского сельского поселения Тихорецкого района», даны следующие рекомендации:**

1. для более полного информационного раскрытия своей деятельности и услуг учреждения организовать создание и ведение собственного официального сайта; до создания собственного официального сайта наполнить существующую страницу информацией, отсутствующей на время проведения независимой оценки качества услуг:

Структура организации культуры

Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.

Стоимость оказываемых услуг.

Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации

Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/

Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов

Электронная очередь/электронная запись в учреждение

Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации

Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)

Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)

Информационные сообщения о проведении независимой оценки

Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры

Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры

1. повысить информированность населения о новых мероприятиях;
2. создать график работы, удобный для посетителей организации культуры;
3. повысить качество облуживания в плане доброжелательности, вежливости и компетентности персонала организации культуры;
4. развивать электронные сервисы, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств).

Директор СДК О.Б. Карандась