

Выводы и рекомендации
по итогам Независимой оценки качества услуг организации культуры
Муниципальное казённое учреждение «Медвежьегорский районный музей»

Независимая оценка качества образовательной деятельности данной организации проведена в мае-июне 2017 года некоммерческим Фондом поддержки инновационных проектов «Новое измерение».

Выполнены следующие виды работ:

- а) анализ информации, размещенной на сайте организации;
- б) опрос потребителей услуг организации;
- в) опрос представителей организации или органа власти.

Независимая оценка качества услуг организации культуры проводилась по следующим блокам показателей:

- 1) Открытость и доступность информации об организации;
- 2) Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- 3) Время ожидания предоставления услуги;
- 4) Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;
- 5) Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг.

В опросе потребителей услуг приняло участие 150 человек.

Всего данная организация получила 123 балла.

По блокам показателей получены следующие результаты:

Блоки показателей	Полученные баллы
Открытость и доступность информации об организации	17 из 30
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	37 из 50
Время ожидания предоставления услуги	16 из 20
Доброжелательность и компетентность работников организации	20 из 20
Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг	33 из 40

Подробнее результаты представлены в *Приложении 1*.

Для дальнейшего улучшения оценок независимой оценки качества услуг среди показателей надо обратить особое внимание на следующие:

- открытость и доступность информации об организации.

Руководитель группы экспертов,
председатель Правления Фонда «Новое измерение»



**Таблица показателей
Независимой оценки качества услуг организации культуры**

Организация *Муниципальное казённое учреждение «Медвежьегорский районный музей»*

Организация, проводящая НОК — *Фонд поддержки инновационных проектов «Новое измерение»*

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Источник данных для оценки	Максимальная оценка	Полученная оценка
1	Открытость и доступность информации об организации культуры			30	17
1,1	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»	баллы		10	8
01,1,1	Полное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,2	Сокращенное наименование организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,3	Почтовый адрес организации культуры	балл	сайт организации	1	1
1,1,4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	балл	сайт	1	1

			организации		
1,1,5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	балл	сайт организации	1	1
1,1,6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	балл	сайт организации	1	0
1,1,7	Режим, график работы организации культуры	балл	сайт организации	1	0
1,1,8	Контактные телефоны	балл	сайт организации	1	1
1,1,9	Адрес электронной почты	балл	сайт организации	1	1
1,1,10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	балл	сайт организации	1	1
1,2	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»	баллы		10	1
1,2,1	Сведения о видах предоставляемых услуг	балл	сайт организации	1	1

1,2,2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	балл	сайт организации	1	0
1,2,3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	балл	сайт организации	1	0
1,2,4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	балл	сайт организации	1	0
1,2,5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	балл	сайт организации	1	0
1,2,6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	балл	сайт организации	1	0
1,2,7	Информация о планируемых мероприятиях	балл	сайт организации	1	0
1,2,8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	балл	сайт организации	1	0
1,2,9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	балл	сайт организации	1	0
1,2,10	План по улучшению качества работы организации	балл	сайт организации	1	0
1,3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	баллы	опрос посетителей	10	84% 8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			50	37

2,1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	94% 9
2,2	Дополнительные услуги и доступность их получения	баллы	опрос посетителей	10	85.3% 9
2,3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	баллы	опрос посетителей	10	66% 7
2,4	Удобство графика работы организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	90% 9
2,5	Доступность услуг для инвалидов*	баллы		10	3
2,5,1	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	1
2,5,2	Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0
2,5,3	Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	0
2,5,4	Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	баллы	наблюдение или опрос представителей организации	2	1
2,5,5	Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование	баллы	наблюдение или опрос представителей	2	1

	необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)		организации		
3	Время ожидания предоставления услуги			20	16
3,1	Соблюдение режима работы организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	81.4% 8
3,2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	баллы	опрос посетителей	10	81.4% 8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации			20	20
4,1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	98.7% 10
4,2	Компетентность персонала организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	97.3% 10
5	Удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг			40	33
5,1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	баллы	опрос посетителей	10	94.7% 9
5,2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	95.4% 10
5,3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	баллы	опрос посетителей	10	61.3% 6
5,4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	баллы	опрос посетителей	10	82.6% 8
	ИТОГО			160	123

Андрей /Сухоруков А.С./