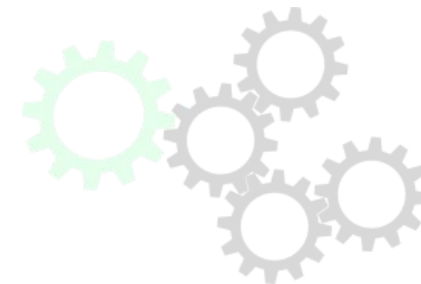


**Автономная некоммерческая организация «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ
«Развитие»**

ОТЧЕТ

**по итогам сбора, обобщению и анализу информации, полученной в целях
независимой оценки качества деятельности муниципальных бюджетных
учреждений культуры, осуществляющих деятельность на территории города
Боготола Красноярского края.**



ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ПО ИТОГАМ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В ЦЕЛЯХ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА БОГОТОЛА КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Допускаемые сокращения:

НОК	Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры
ОС	Общественный совет при администрации города Боготола
МБУК	Муниципальное бюджетное учреждение культуры
ЧКН	Чек-лист эксперта для фиксации информации по итогам наблюдения условий в МБУК
ЧКС	Чек-лист эксперта для фиксации информации по итогам исследования официальных сайтов МБУК
АП	Анкета совершеннолетнего жителя г. Боготола, получателя услуги культуры в МБУК
ТД	Телефонный звонок

Заказчик сбора информации в целях НОК (независимая оценка качества)	Администрация г. Боготола Красноярского края
Организация оператор	Автономная некоммерческая организации «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие»
Реквизиты муниципального контракта	№41 от 29 июня 2017 года.
Период сбора и обобщения информации	30 июня – 30 июля 2017 года.



Техническое задание на проведение сбора и обобщения информации в целях НОК утверждено протоколом заседания Общественного Совета по культуре, молодежной политики и спорту №6 от «08»июня2017 г.

Техническое задание размещено на сайте администрации города Боготола

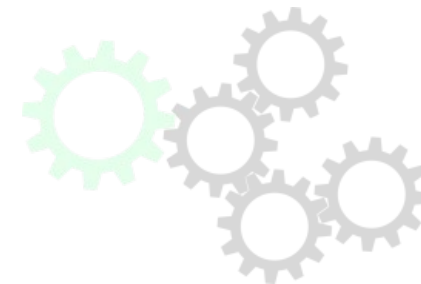
<http://www.bogotolcity.ru/>

НОК осуществлялась в отношении следующих организаций:

№ п/п	Организация	Адрес
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Зодиак»	662060 Красноярский край, г.Боготол, ул.Кирова, 78
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г.Боготола	662060, Красноярский край, г. Боготол, ул. Советская,13
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской парк культуры и отдыха»	662060, Красноярский край, Боготол, ул. Кирова, 4
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской краеведческий музей»	662060, Красноярский край, город Боготол, ул. Деповская,17

В рамках выполнения технического задания Оператором проделана следующая работа:

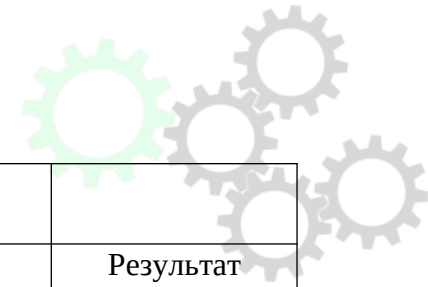
1. Разработана методика сбора, обобщения и анализа информации для целей проведения НОК организаций;
2. Подготовлены рекомендации в адрес представителей ОС для организации анкетирования;
3. Проведен анализ информации, размещенной на сайтах организаций: 4 организации
4. Проведен телефонный дозвон до организаций: 4 организации;
5. Проведен свод информации, полученный на этапе сбора: обработано 213 анкет, 9 чек листов;
6. Подготовлен сводный отчет в форме аналитических материалов в целом по организациям;
7. Подготовлен отчет по итогам НОК каждой организации;
8. На основании итогов НОК подготовлен проект рекомендаций в адрес организаций.



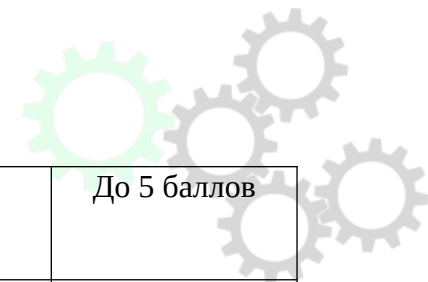
МЕТОДИКА СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ ДАННЫХ В ЦЕЛЯХ НОК

Характеристика критериев и показателей, по которым осуществлялась НОК в МБУК:

№	Наименование показателя	Метод сбора информации, расчет	Результат оценки
I.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, касающийся открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных учреждениях культуры г. Боготола		
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Анализ сайтов учреждений культуры (Ч4) макс 10	До 10 баллов
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	Анализ сайтов учреждений культуры (Ч5) макс 10 баллов	До 10 баллов
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (1,2,3) макс 2 баллов*4(коэфф) Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч1) макс 6 баллов*2 (коэфф)	До 24 баллов
II.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, касающийся комфортности условий, в которых оказываются услуги муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Боготола		
2.1.	Санитарно-гигиеническое, эстетическое состояние помещений, территории организации	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (4,5,6) макс 3 баллов* 4(коэфф) Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2а,в,е) макс 6 баллов*	До 24 баллов

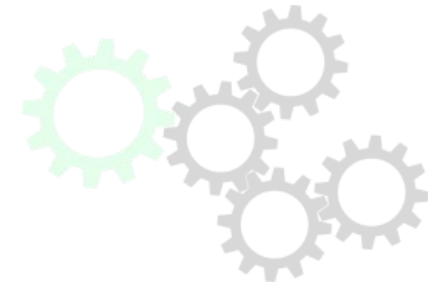


		2(коэфф)	
№	Наименование показателя	Метод сбора информации, расчет	Результат оценки
2.2.	Доступность услуг, оказываемых организацией	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (7,9,10,11,12) макс 5 баллов* 4(коэфф) Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2г) макс 2 балла* 2(коэфф) Телефонный дозвон до учреждений культуры макс 9 баллов	До 33 баллов
2.3.	Материально-техническое состояние организации	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (21) макс 2 баллов* 5(коэфф) Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2б) макс 2 балла* 3(коэфф)	До 16 баллов
2.4.	Безопасность условий, в которых оказывается услуга	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (8) макс 1 баллов* 10(коэфф)	До 10 баллов
III.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, касающийся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждений культуры г. Боготола		
3.1.	Удовлетворенность потребителей услуг организации доброжелательностью и вежливостью персонала организации	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (13) макс 1 баллов* 8(коэфф) Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч3) макс 2 балла* 2(коэфф)	До 12 баллов



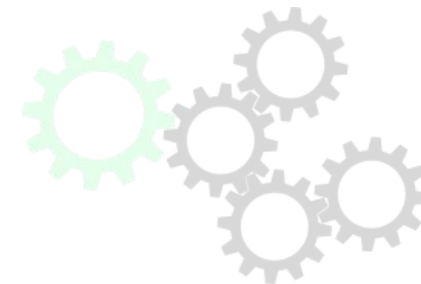
3.2.	Удовлетворенность потребителей услуг организации компетентностью работников организации	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (14) макс 1 баллов* 5(коэфф)	До 5 баллов
№	Наименование показателя	Метод сбора информации, расчет	Результат оценки
IV.	Показатели, характеризующие общий критерий оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, касающийся удовлетворенности граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры		
4.1.	Наличие доступной возможности для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2д) макс 2 балла* 2(коэфф)	До 4 баллов
4.2.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры (Е, 15-20,22) макс 7 баллов* 4(коэфф)	До 28 баллов

Сводная таблица форматов сбора информации в целях независимой оценки качества по показателям.



Код показателя	ЧКН	ЧКС	А	ТД
1.1		+		
1.2		+		
1.3	+		+	
2.1	+		+	
2.2	+		+	+
2.3	+		+	
2.4			+	
3.1	+		+	
3.2			+	
4.1	+			
4.2			+	

Измерительные материалы, используемые для сбора информации в целях НОК



Экспертный чек-лист

Комфортность условий, в которых учреждения культуры оказывают услуги

Наименование организации	
Сроки сбора информации	
Фамилия Имя Отчество экспертов	1.
	2
	3.

Важно!!!

Перед посещением организации культуры, эксперты договариваются о визите с администрацией организации.

№	Показатель	Оценка	
Ч1	Открытость и доступность информации об организации		
Ч1а	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о плане работы, графике, режиме работы	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч1б	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о руководстве организации	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч1в	На территории организации в общедоступном месте располагается информация о кружках, клубах, творческих объединениях и т.д. (наименование, для кого, чем занимаются, руководитель, график работы)	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2	Комфортность условий, в которых осуществляется образовательная деятельность		



Ч2а	Наличие туалетных комнат с горячей и холодной водой, сушкой для рук (электросушка или бумажные полотенца) в удовлетворительном состоянии	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2б	Наличие свободного для посетителей Wi-Fi доступа к сети Интернет	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2в	Прилегающая территория имеет ограждение, благоустроена, отсутствует захламление мусором	Да	2
		Частично	1
		Скорее нет, чем да	0
Ч2г	Доступность организации для людей с инвалидностью (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения)	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0
Ч2д	Книга жалоб и предложений находится в доступном месте		2
	Книга жалоб имеется, но ее необходимо попросить у администратора, представителя организации		1
	Книга жалоб и предложений отсутствует		0
Ч2е	Чистота помещений организации (чистые окна, пол, стены, отсутствует пыль на цветах, подоконниках, плафонах)	Да	2
		Частично	1
		Скорее нет, чем да	0
Ч4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
Ч3а	Доброжелательность, вежливость работников организации в период Вашего пребывания в организации	Имеется	2
		Имеется частично	1
		Отсутствует	0

Подписи экспертов 1. ФИО

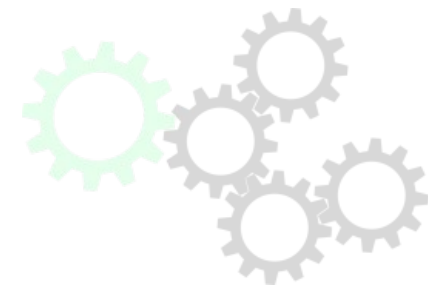
_____подпись_____

2. ФИО

_____подпись_____

3. ФИО

_____подпись_____



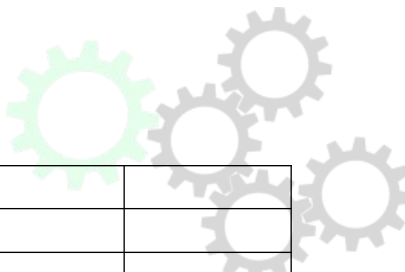
Анкета потребителя услуг МБУК

Уважаемый житель города Боготола!

***Поделитесь, пожалуйста, своим мнением об городских учреждениях культуры.
Полученная информация позволит сделать работу данных организаций еще лучше.
Заранее благодарны за Ваши искренние ответы.***

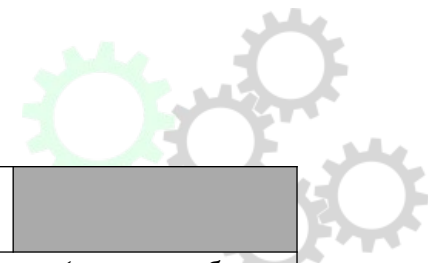
Напротив своего ответа (выбора) поставьте знак «V»

А	Ваш возраст, полных лет	12-20		21-35		36-50		От 51	
Б	Ваш пол	Муж					Жен		
В	Чем Вы занимаетесь?	Учусь							
		Работаю в бюджетной сфере							
		Работаю на производстве							
		Работаю в сфере бизнеса							
		Иное							
Г	Какое образование Вы имеете?	Высшее							
		Неполное высшее							
		Среднее специальное							
		Среднее							
		Учусь в школе							
		Иное							
Д	Как часто Вы посещаете учреждения культуры г. Боготола?	Название	Не был ни разу		Не чаще раза в	Раз в 3-4 месяца	Ежемесячно	Чаще 1 раза в месяц	

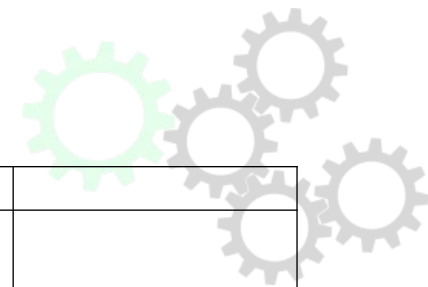


			год				
		КДЦ «Зодиак»					
		Центральная библиотека и ее филиалы					
		Парк культуры и отдыха					
		Городской краеведческий музей					
Е	Какое из учреждений культуры города можно назвать достопримечательностью, гордостью Боготола?	Зодиак	Библиотека	Парк	Музей	Нет таких учреждений	

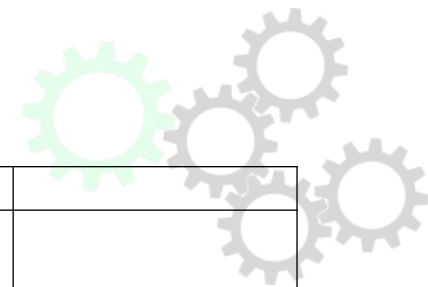
№	Вопросы	Выберите один из вариантов ответа			
		Да	Скорее «да», чем «нет»	Нет	Затрудняюсь с ответом
A1	На территории организации представлена доступная и актуальная информация о деятельности организации (режим работы, план, анонс событий, информация о клубах, кружках, студиях и т.д., информация о руководстве организации, информация о уже прошедших событиях и т.д.)?				
A1a	КДЦ «Зодиак»				
A1б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A1в	Парк культуры и отдыха				
A1г	Городской краеведческий музей				
A2	Посещали ли Вы когда-нибудь официальный сайт организации?				
A2a	КДЦ «Зодиак»				
A2б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A2в	Парк культуры и отдыха				



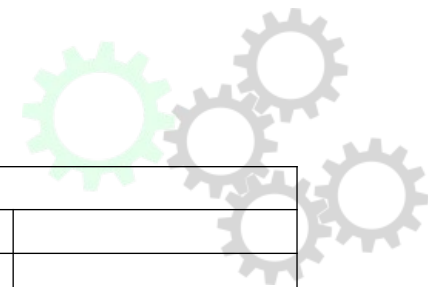
A2г	Городской краеведческий музей				
A3	Если Вы посещали сайт, оцените актуальность информации, представленной на сайте организации (режим работы, план, анонс событий, информация о клубах, кружках, студиях и т.д., информация о руководстве организации, контакты, информация об уже прошедших событиях, отчеты о работе организации за прошлые годы и т.д.)				
A3a	КДЦ «Зодиак»				
A3б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A3в	Парк культуры и отдыха				
A3г	Городской краеведческий музей				
A4	Удовлетворяет ли Вас санитарное состояние мест общего пользования организации (туалетных комнат, гардероба, мест для сидений, помещений)?				
A4a	КДЦ «Зодиак»				
A4б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A4в	Парк культуры и отдыха				
A4г	Городской краеведческий музей				
A5	В помещениях организации всегда оптимальный температурный, световой режим?				
A5a	КДЦ «Зодиак»				
A5б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A5в	Парк культуры и отдыха				
A5г	Городской краеведческий музей				
A6	Устраивает ли Вас художественно-эстетический уровень оформления помещений и территории организации (прилегающая территория, вестибюль, выставочные, концертные, читальные, хореографические залы и т.д.)?				
A6a	КДЦ «Зодиак»				
A6б	Центральная библиотека и ее филиалы				



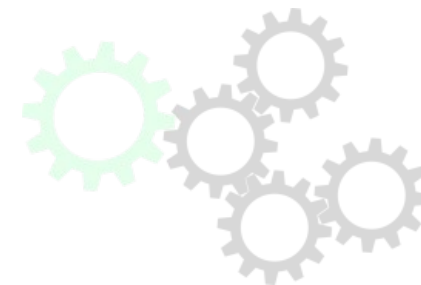
A6в	Парк культуры и отдыха				
A6г	Городской краеведческий музей				
A7	Устраивает ли Вас стоимость услуг в организации (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)?				
A7а	КДЦ «Зодиак»				
A7б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A7в	Парк культуры и отдыха				
A7г	Городской краеведческий музей				
A8	Считаете ли Вы достаточным обеспечение безопасности в организации (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)?				
A8а	КДЦ «Зодиак»				
A8б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A8в	Парк культуры и отдыха				
A8г	Городской краеведческий музей				
A9	Организация оснащена специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения)?				
A9а	КДЦ «Зодиак»				
A9б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A9в	Парк культуры и отдыха				
A9г	Городской краеведческий музей				
A10	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью организации?				
A10а	КДЦ «Зодиак»				
A10б	Центральная библиотека и ее филиалы				



A10в	Парк культуры и отдыха				
A10г	Городской краеведческий музей				
A11	Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?				
A11а	КДЦ «Зодиак»				
A11б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A11в	Парк культуры и отдыха				
A11г	Городской краеведческий музей				
A12	Считаете ли Вы удобной процедуру покупки (бронирования) билетов в организации?				
A12а	КДЦ «Зодиак»				
A12б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A12в	Парк культуры и отдыха				
A12г	Городской краеведческий музей				
A13	Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость персонала организации?				
A13а	КДЦ «Зодиак»				
A13б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A13в	Парк культуры и отдыха				
A13г	Городской краеведческий музей				
A14	Удовлетворяет ли Вас компетентность работников организации?				
A14а	КДЦ «Зодиак»				
A14б	Центральная библиотека и ее филиалы				
A14в	Парк культуры и отдыха				
A14г	Городской краеведческий музей				



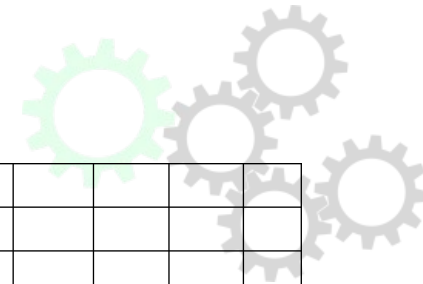
A15	Устраивает ли Вас качество оказания услуг организации в целом?			
A15a	КДЦ «Зодиак»			
A15б	Центральная библиотека и ее филиалы			
A15в	Парк культуры и отдыха			
A15г	Городской краеведческий музей			
A16	Устраивает ли Вас качество и разнообразие экспозиций в музее?			
A16г	Городской краеведческий музей			
A17	Устраивает ли Вас качество и разнообразие книжных фондов библиотеки			
A17б	Центральная библиотека и ее филиалы			
A18	Устраивает ли Вас качество и разнообразие культурно-развлекательных программ, концертов в КДЦ			
A18a	КДЦ «Зодиак»			
A19	Удовлетворены ли Вы разнообразием творческих групп, кружков, клубов по интересам и т.д. в КДЦ			
A19в	КДЦ «Зодиак»			
A20	Устраивает ли Вас качество и разнообразие культурно-развлекательных, спортивных программ в Парке отдыха			
A20в	Парк культуры и отдыха			
A21	Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением организации?			
A21a	КДЦ «Зодиак»			
A21б	Центральная библиотека и ее филиалы			
A21в	Парк культуры и отдыха			
A21г	Городской краеведческий музей			
A22	Удовлетворены ли Вы качеством организации массовых культурных событий?			
A22a	КДЦ «Зодиак»			
A22в	Парк культуры и отдыха			



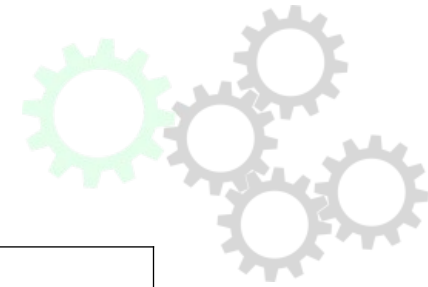
Анализ информации, размещенной на официальных сайтах МБУК

ЧЛСдс

Показатели	Наименования ОО			
1.1. Полнота и актуальность информации об организации и ее деятельности, размещенной на ее официальном сайте (для государственных и муниципальных организаций - информации, размещенной в том числе на официальном сайте bus.gov.ru)				
1. На сайте имеется заполненный обязательный раздел с общими сведениями об образовательной организации с контактами				
2. На сайте имеется описание результатов деятельности образовательной организации				
3. На сайте имеется информация о коллегиальных органах управления образовательной организацией				
4. Обновляется информация на сайте образовательной организации не реже 1 раза в месяц				
5. Информация на сайте учреждения соответствует данным об учреждении на официальном сайте bus.gov.ru				
6. На сайте имеется информация об условиях, в которых осуществляется образовательная деятельность (бассейн, столовая, музыкальный и спортивные залы и т.д.)				
7. На сайте имеется информация об образовательных программах, которые используются в учреждении				
8. На сайте есть информация о достижениях детей, педагогов, учреждения.				
9. На сайте есть материалы для повышения грамотности родителей в вопросах воспитания и образования детей				
10. На сайте есть сканы основных документов организации (устав, лицензия с приложением, св-во об аккредитации)				
1.2. Наличие на официальном сайте организации сведений о ее педагогических работниках				
1. Есть на сайте организации специальный раздел "Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав"				
2. Есть на сайте персональный список педагогических работников				
3. Есть на сайте фотографии каждого педагогического работника				

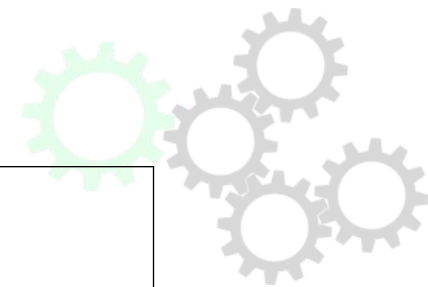


4. Есть на сайте организации сведения о квалификации каждого педагогического работника				
5. Есть на сайте организации сведения о профессиональных достижениях каждого педагогического работника				
6. Есть на сайте сведения о профессиональном образовании и повышении квалификации каждого педагогического работника				
7. Есть информация о структуре управления организацией				
8. Есть информация о руководстве организации с контактами (заведующий, заместители, бухгалтер)				
9. Есть информация о вакансиях в учреждении				
10. Есть фотография заведующего организации				



Матрица для фиксации информации по итогам телефонного дозвона до ОО

	№пп	КДЦ "Зодиак"	Парк	Библиотека	Музей
Содержание вопроса*	1				
С какого раза дозвонились (1,2,3)	2				
Даты дозвона (все попытки, через запятую)	3				
Номер телефона 1	4				
Если не дозвонились, в чем причина? 1 - занята линия; 2- не берут трубку	5				
Сразу ли попали на специалиста, готового ответить на вопрос: 1 - сразу; 2-нет, пригласили (перевели) на другого работника; 3 - нужного специалиста не оказалось	6				
Стиль общения: 1 - вежливый тон общения (приветливость, улыбка в голосе); 2 - сдержанный тон общения (без эмоций); 3 - невежливый тон общения (грубость, резкость, недовольство обращением)	7				
Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Попытка помочь абоненту в решении вопроса по легенде - есть; 2 - попытки помочь нет	8				

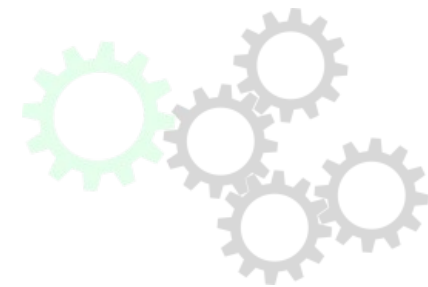


Результаты решения вопросов, с которыми обращались: 1 - Предоставлена информация об альтернативных вариантах в решении вопроса абонента; 2 - информация об альтернативных вариантах решения вопроса не предоставлена	9				
Ответ на электронное письмо.	10				
ИТОГО оценка в баллах					

* Содержание вопросов

1	На какие концерты можно попасть этим летом? Какие кружки для ребенка 5,5 лет можно отдать. Когда начинается запись ?
2	Ребенок очень хочет попасть на праздник "Иван купала" который проводится в парке. Он на инвалидной коляске, есть ли возможность проехать к месту праздника и выделить ребенку место, чтобы было видно праздничную программу?
3	В библиотеке проводится мероприятие "Школа родителей для детей с ОВЗ" как туда записаться?
4	В ближайшую субботу планируется свадьба, можно ли провести экскурсию для гостей, фото в выставочном зале "Причулымский быт"

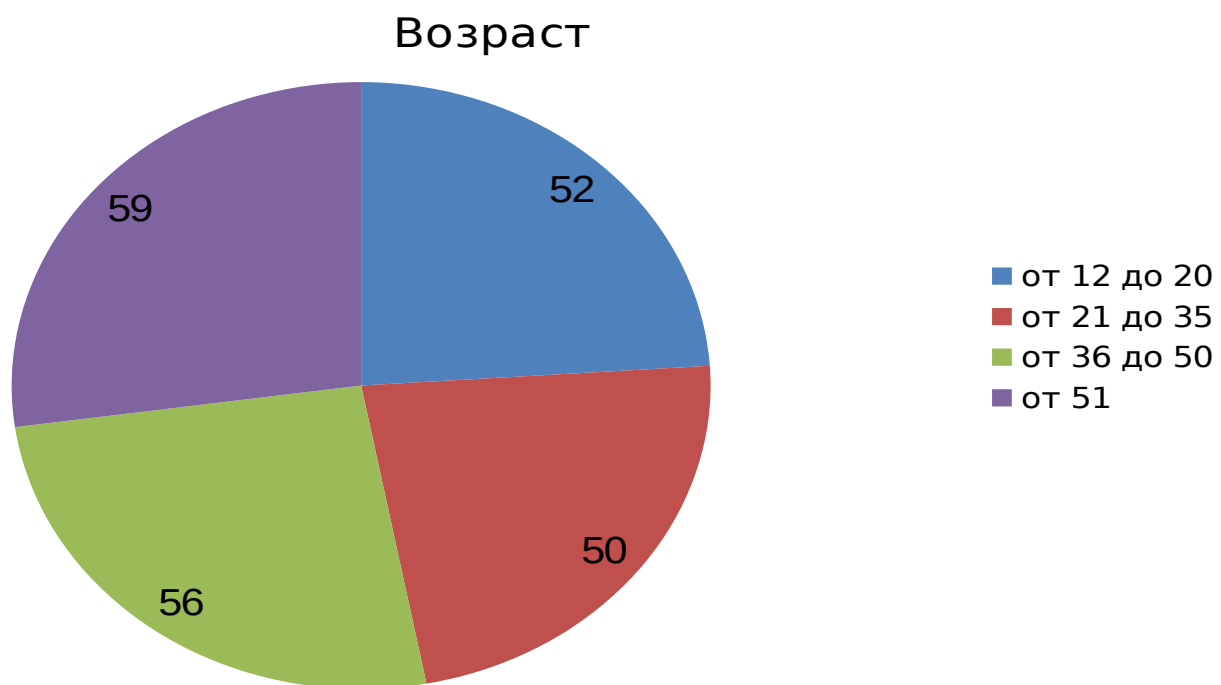
Обобщение информации по итогам НОК муниципальных учреждений культуры.

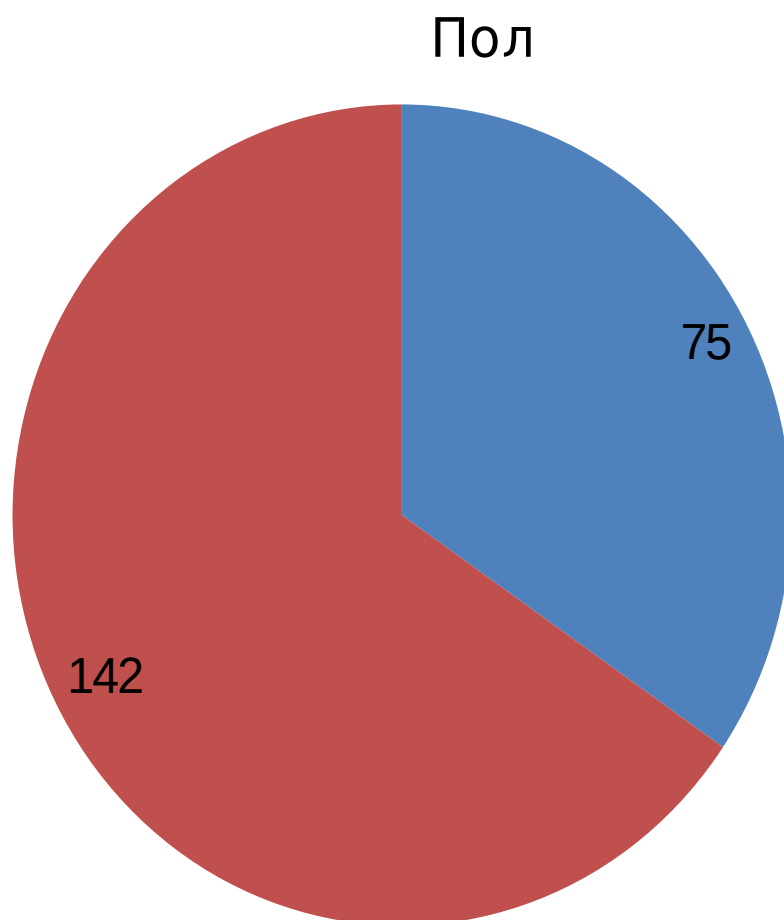


Численность респондентов:

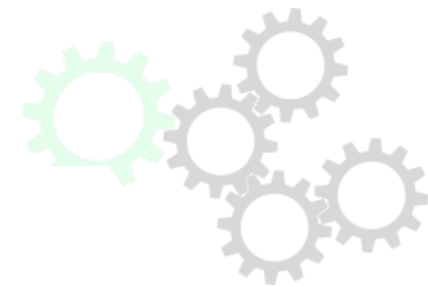
Всего приняло участие в анкетировании 213 жителей города Боготола.

Характеристика респондентов

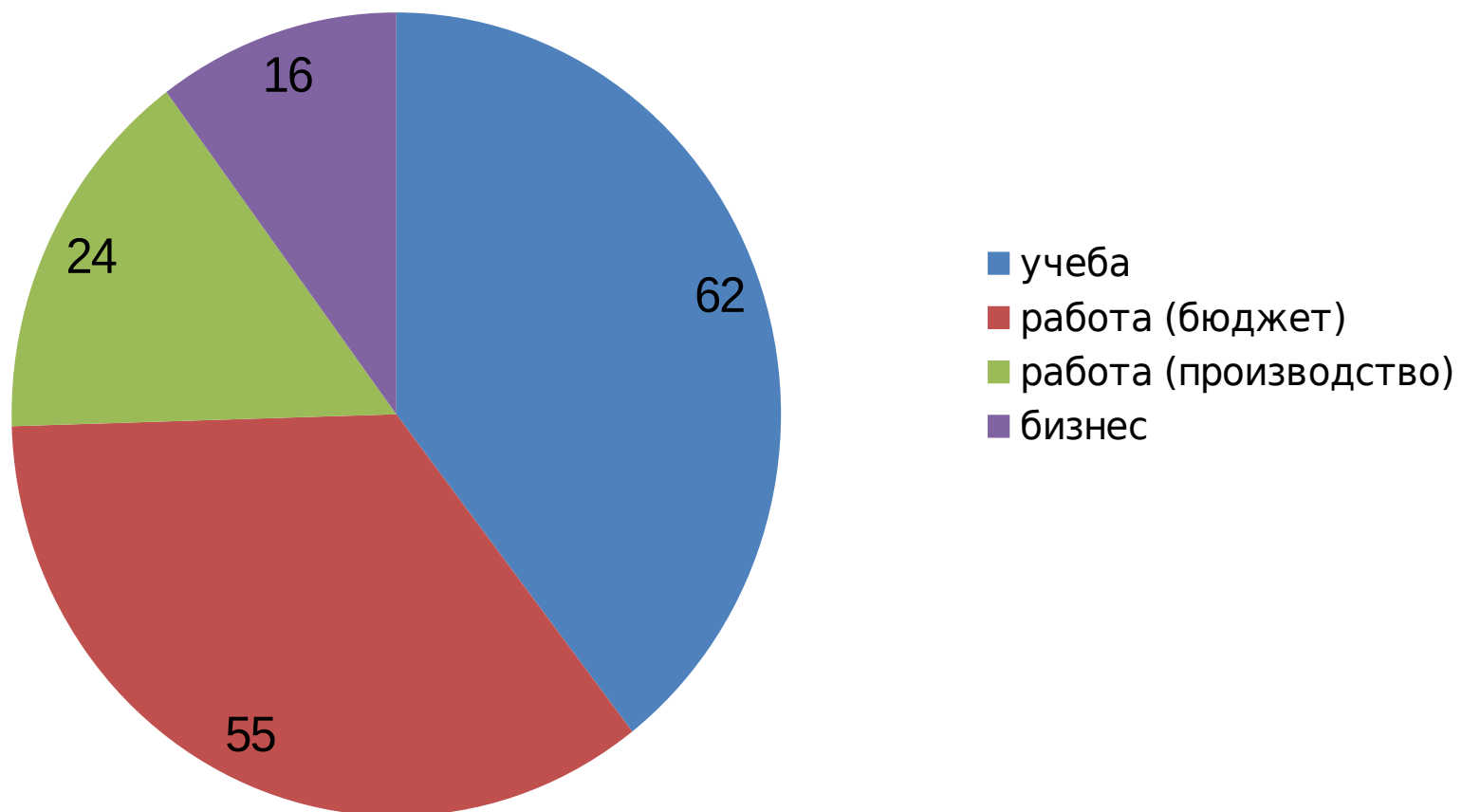


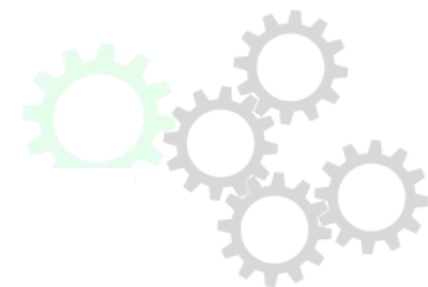


■ муж
■ жен



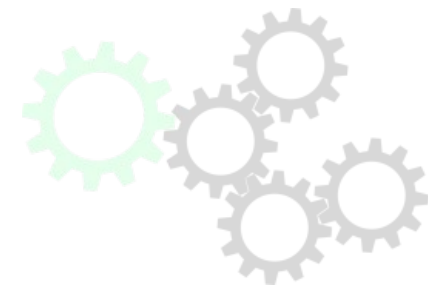
Род занятий



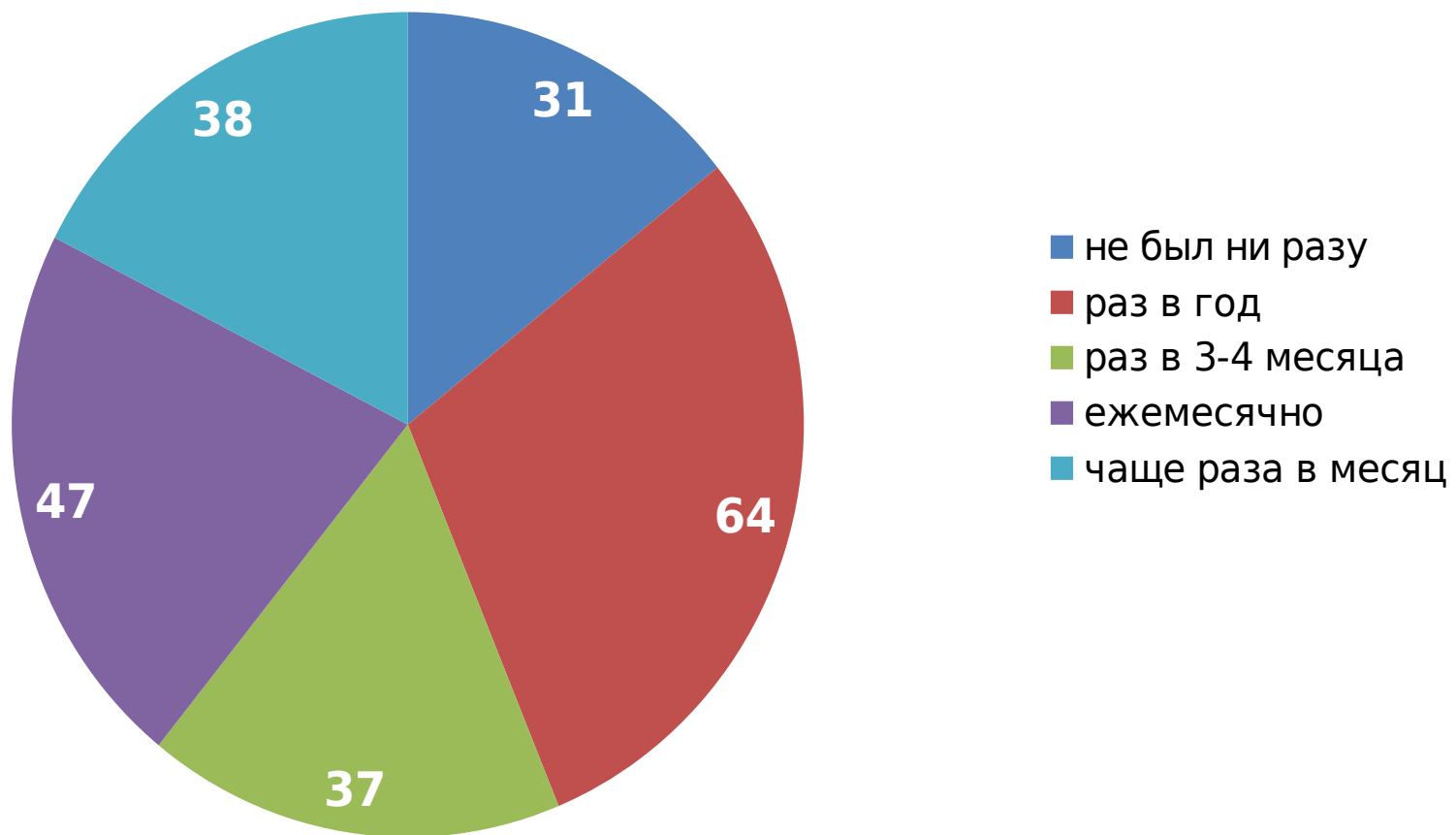


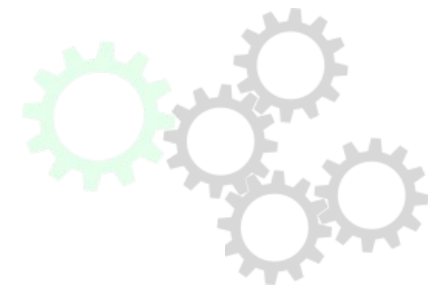
Образование



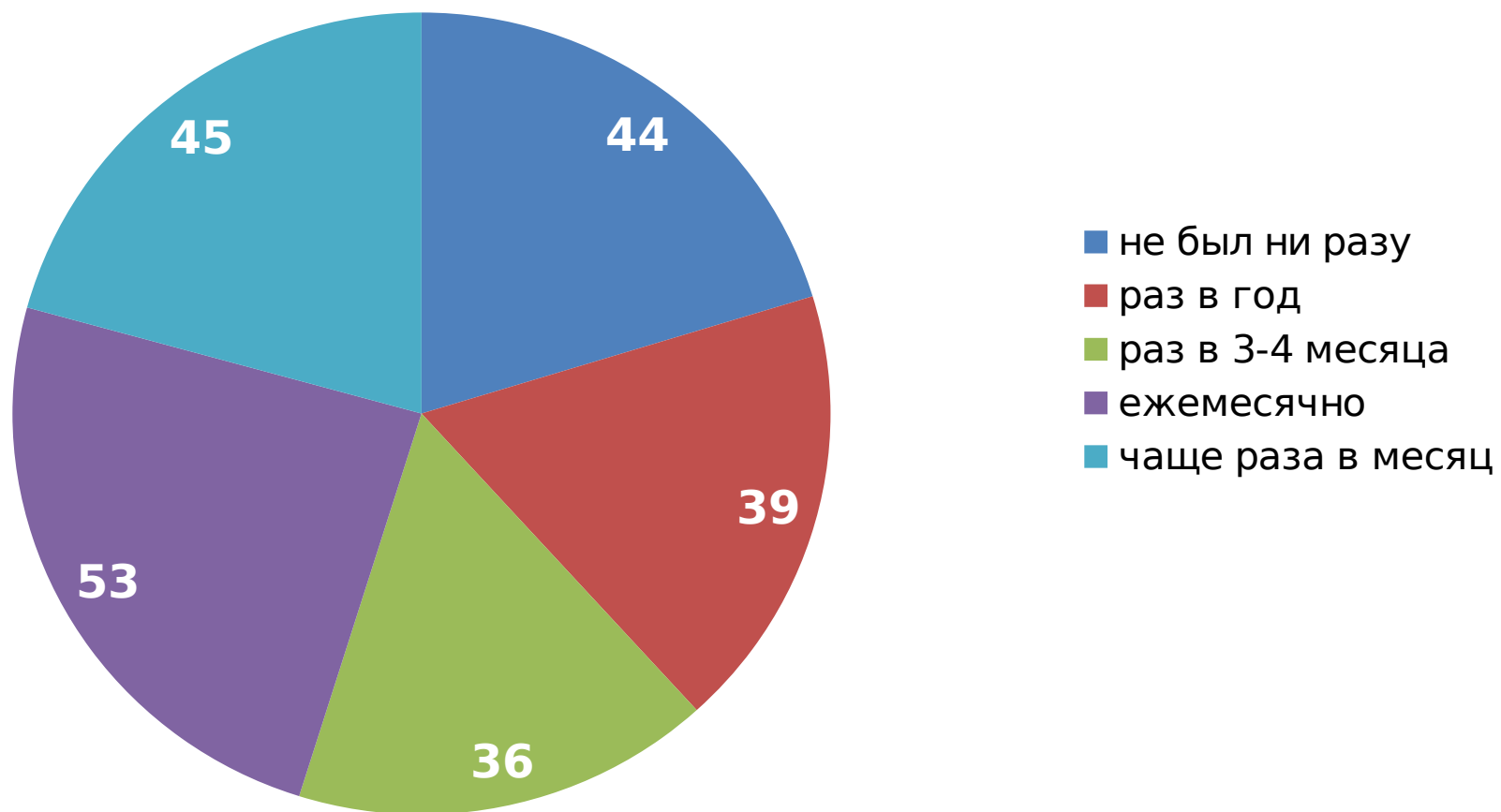


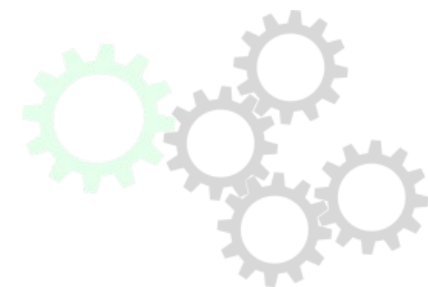
Посещение КДЦ "Зодиак"



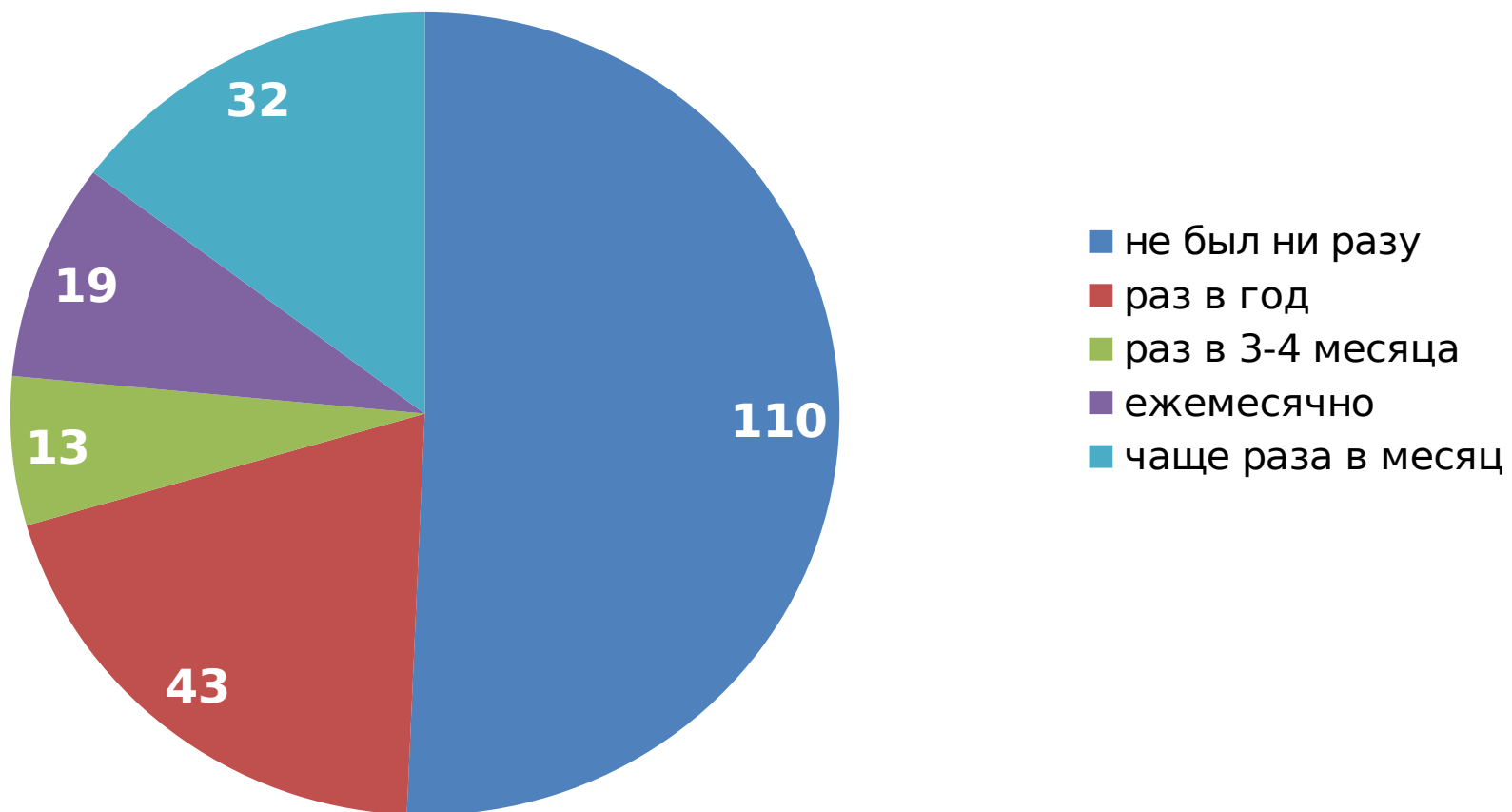


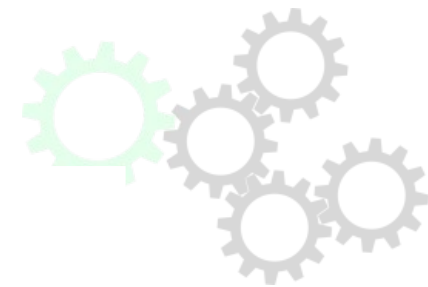
Посещение ЦБС



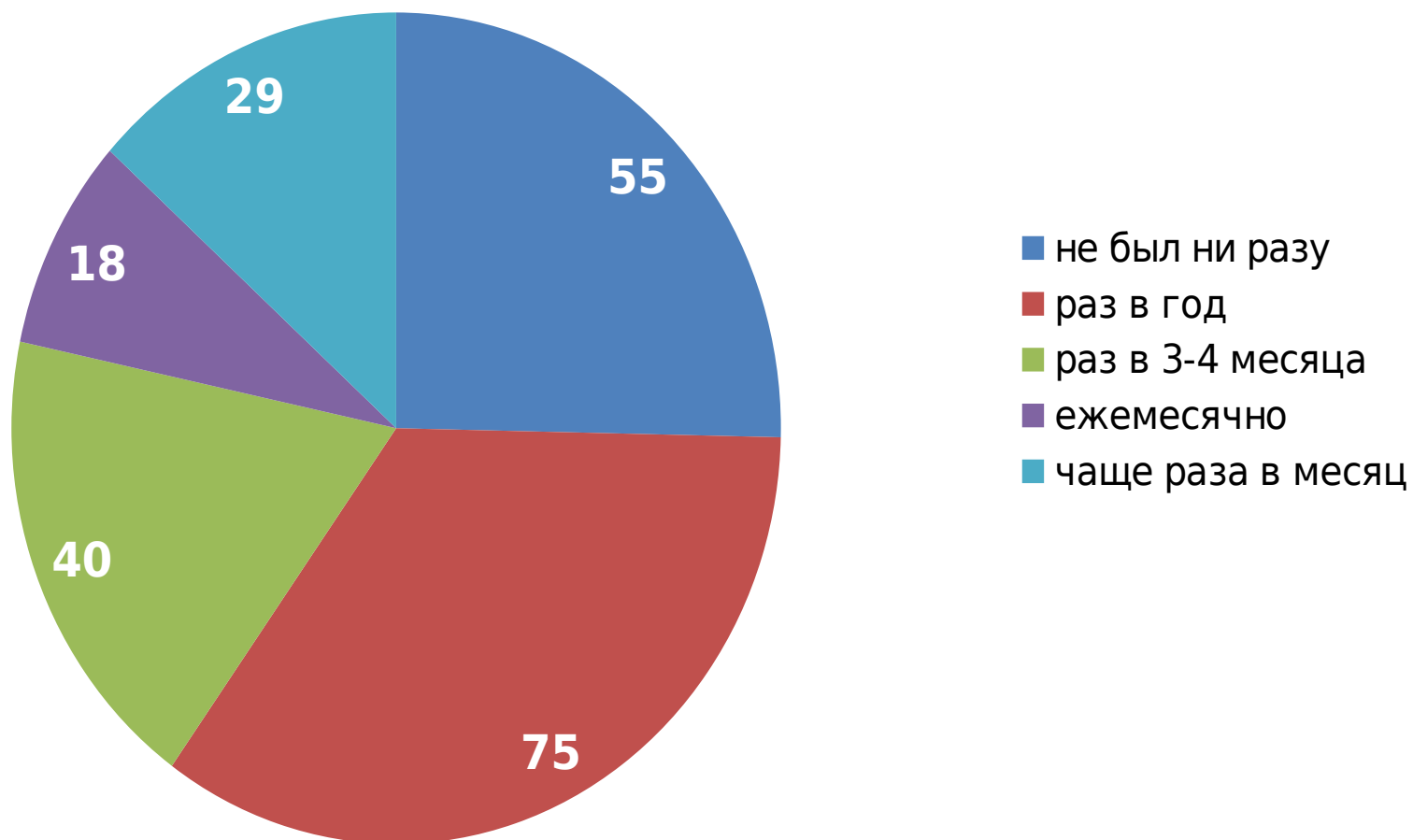


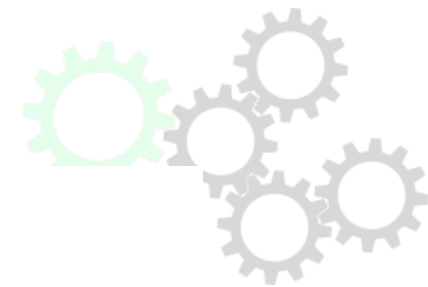
Посещение парка



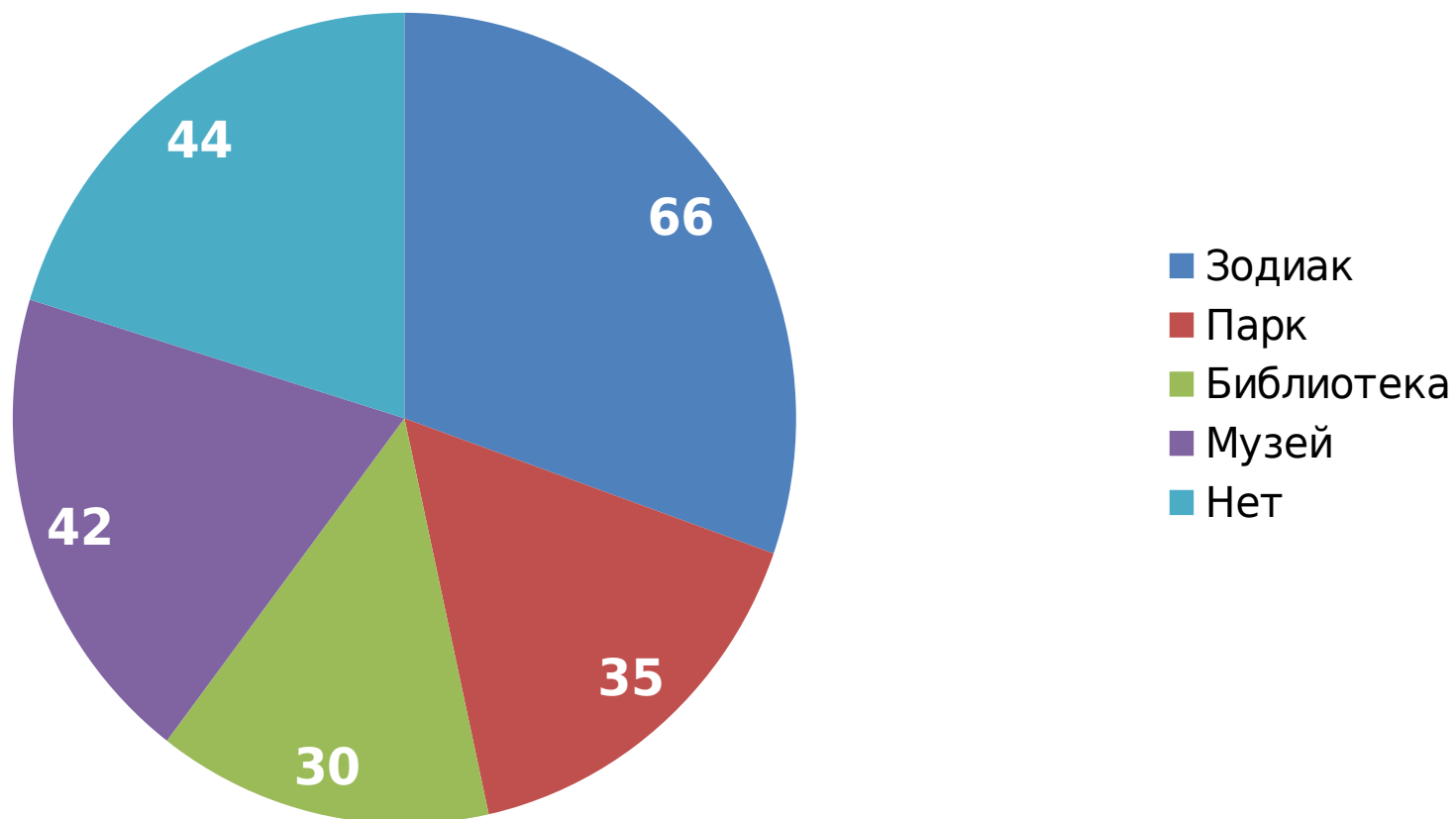


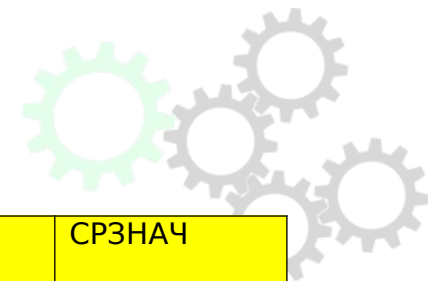
Посещение музея





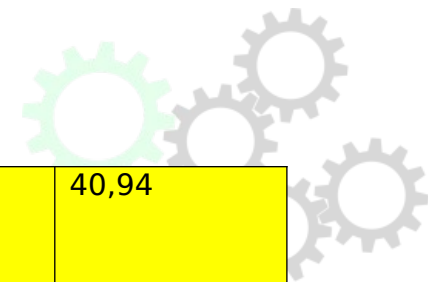
Гордость Боготола



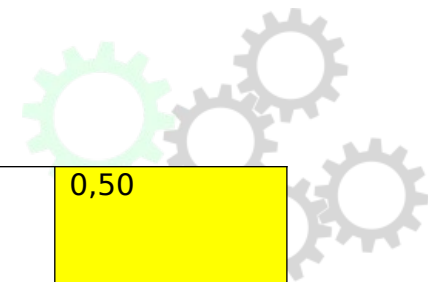


Сводная информация

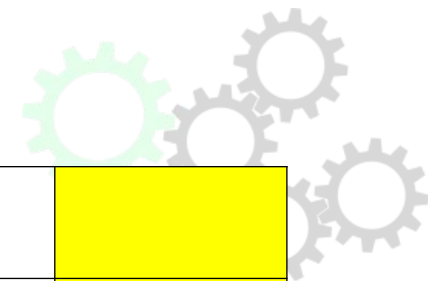
		max	КДЦ «Зодиак»	ЦБС	Парк	Музей	СРЗНАЧ
I.	открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных учреждениях культуры г. Боготола	44	36,37	28,99	15,13	22,64	25,78
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч4	10	10	9,4	7	7,9	8,58
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч5	8	8	5	5	3	5,25
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	24	18,37	14,59	3,13	11,74	11,95
	Результаты наблюдения, Ч1	12	12	9,6	0	8	7,40
	Анкетирование получателей услуг, АП 1,2,3	12	6,37	4,99	3,13	3,74	4,55
	1	4	2,78	2,47	1,23	1,87	2,09
	2	4	1,76	1,28	1,09	0,96	1,27
	3	4	1,83	1,24	0,81	0,91	1,20



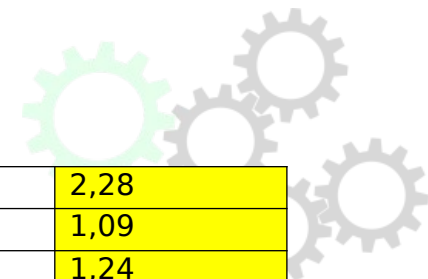
II.	Комфортность условий, в которых оказываются услуги муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Боготола	79	53,26	45,26	25,45	39,79	40,94
2.1.	Санитарно-гигиеническое, эстетическое состояние помещений, территории организации	24	18,36	16,82	7,35	14,75	14,32
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2а,в,е)	12	10	9,6	4	8	7,90
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (4,5,6)	12	8,36	7,22	3,35	6,75	6,42
	4	4	2,87	2,35	1,09	2,12	2,11
	5	4	2,65	2,31	1,21	2,33	2,12
	6	4	2,84	2,56	1,05	2,30	2,19
2.2.	Доступность услуг, оказываемых организацией	33,00	23,85	19,55	15,61	16,11	18,78
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (7,9,10,11,12)	20	12,85	10,55	6,61	9,11	9,78
	7	4	2,63	2,25	1,28	1,82	2,00
	9	4	2,20	0,92	0,52	0,87	1,13
	10	4	2,74	2,83	1,99	2,54	2,53
	11	4	2,99	2,76	1,58	2,30	2,41
	12	4	2,30	1,79	1,25	1,57	1,73



	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2г)	4	2	0	0	0	0,50
	Телефонный дозвон до учреждений культуры ТД	9	9	9	9	7	8,50
2.3.	Материально-техническое состояние организации	16	11,05	8,88	2,49	8,93	7,84
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (21)	10	5,05	4,08	2,49	3,73	3,84
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2б)	6	6,00	4,80	0,00	5,20	4,00
2.4.	Безопасность условий, в которых оказывается услуга	10	5,89	4,58	2,77	4,27	4,38
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (8)	10	5,89	4,58	2,77	4,27	4,38
III.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры г. Боготола	17	14,38	13,65	9,67	12,23	12,48
3.1.	Удовлетворенность потребителей услуг организации доброжелательностью и вежливостью персонала организации	12	10,59	10,05	7,61	9,09	9,33
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (13)	8	6,59	6,05	3,61	5,09	5,33
	Посещение учреждений культуры с	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00

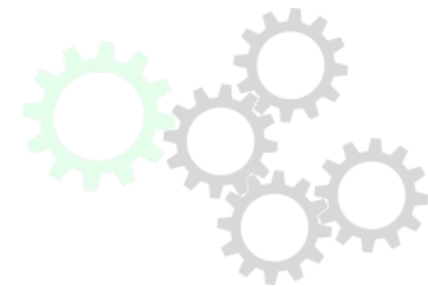


	целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (ЧЗ)						
3.2.	Удовлетворенность потребителей услуг организации компетентностью работников организации	5	3,79	3,60	2,07	3,15	3,15
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (14)	5	3,79	3,60	2,07	3,15	3,15
IV.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	32	13,08	11,33	6,09	10,65	10,29
4.1.	Наличие доступной возможности для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры	4	4	3,6	2	4	3,40
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2д)	4	4	3,6	2	4	3,40
4.2.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	28	9,08	7,73	4,09	6,65	6,89
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (Е, 15-20,22)	28	9,08	7,73	4,09	6,65	6,89

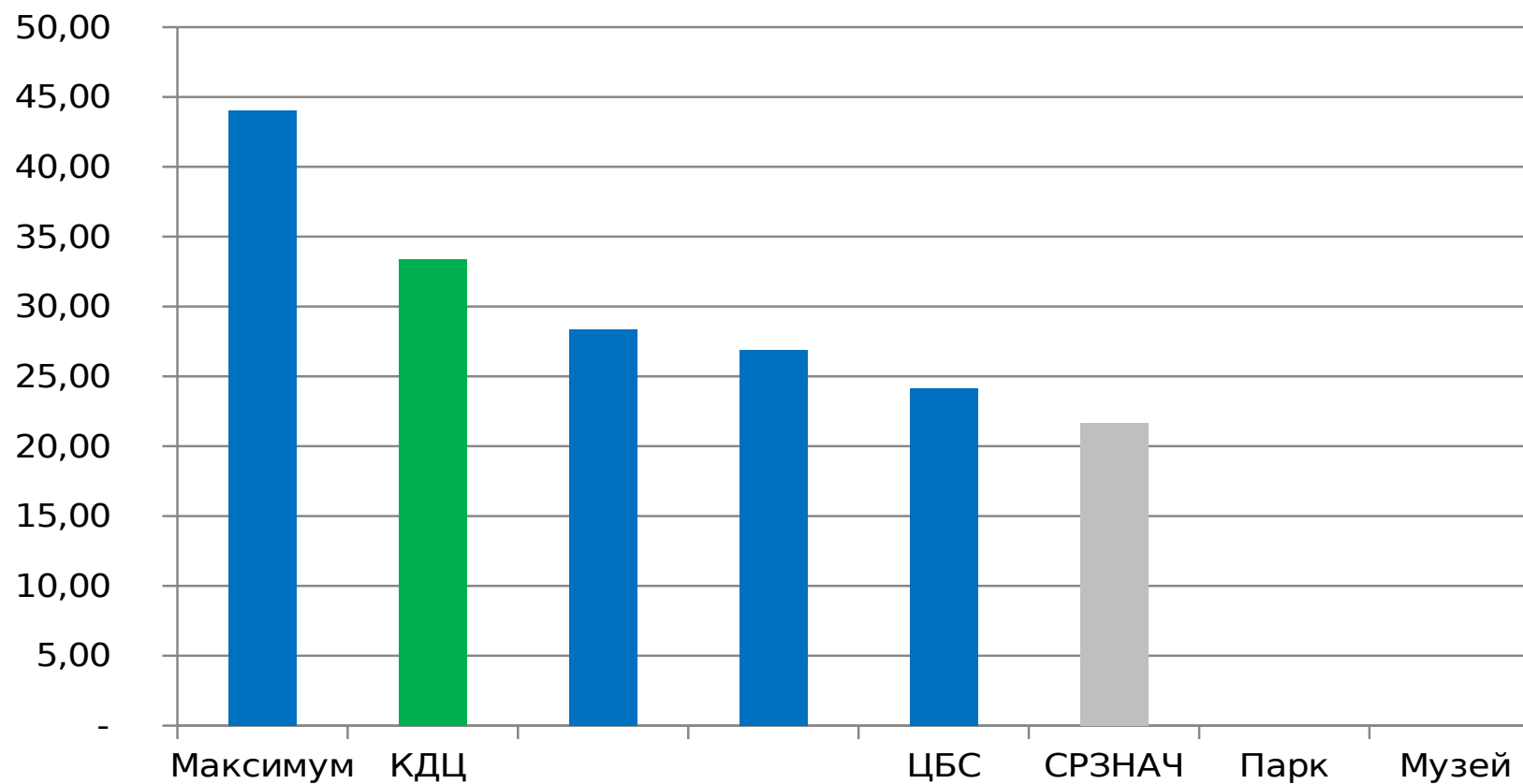


	15	4	2,92	2,75	1,18	2,28	2,28
	16	10	0,00	0,00	0,00	4,37	1,09
	17	10	0,00	4,98	0,00	0,00	1,24
	18	4	2,54	0,00	0,00	0,00	0,64
	19	4	2,26	0,00	0,00	0,00	0,57
	20	8	0,00	0,00	2,38	0,00	0,60
	22	2	1,36	0,00	0,53	0,00	0,47
ИТОГО		172	117,09	99,22	56,34	85,31	89,49

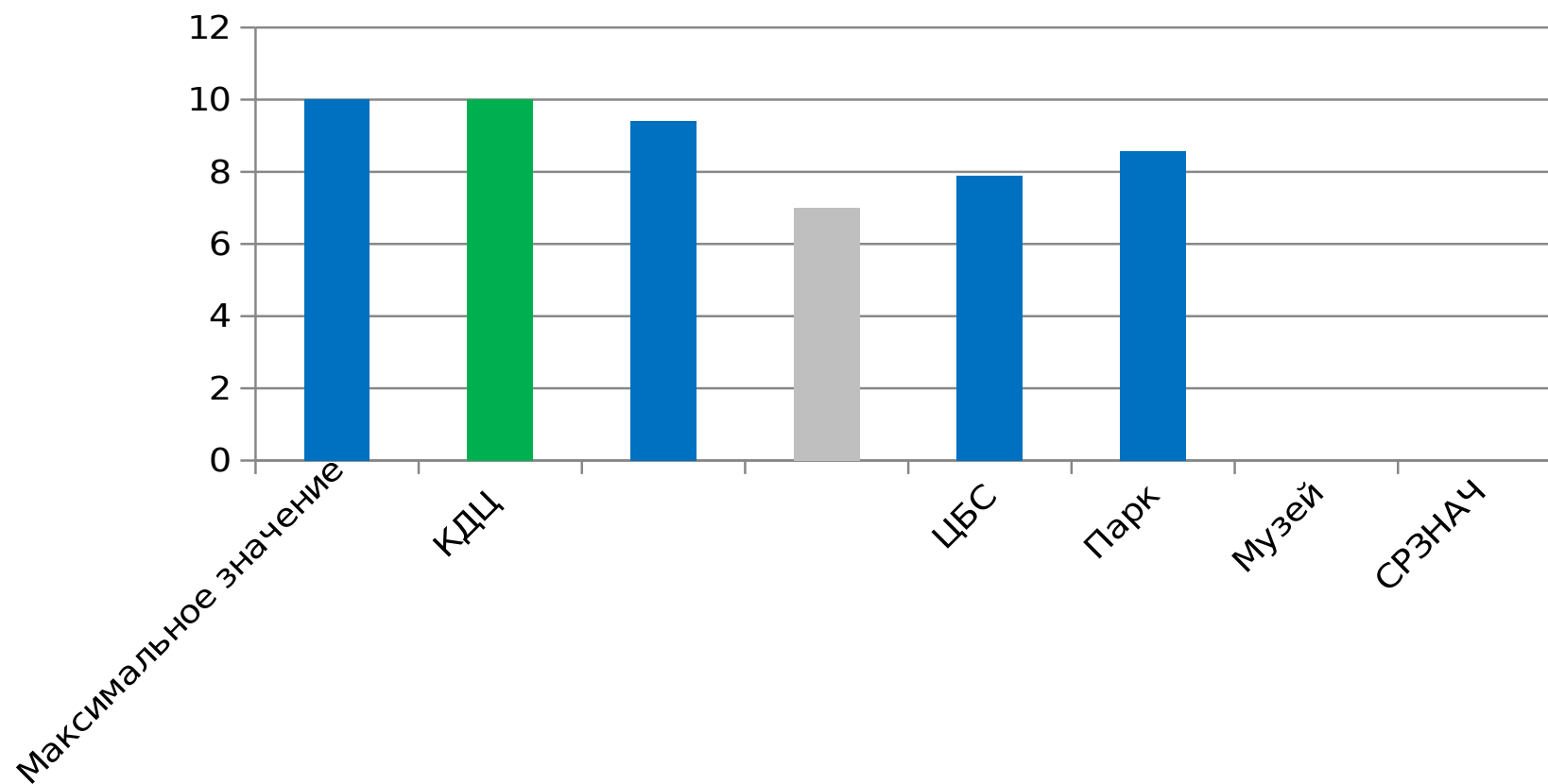
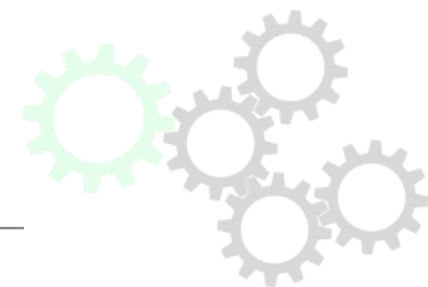
Сравнение организаций на основании полученной информации.



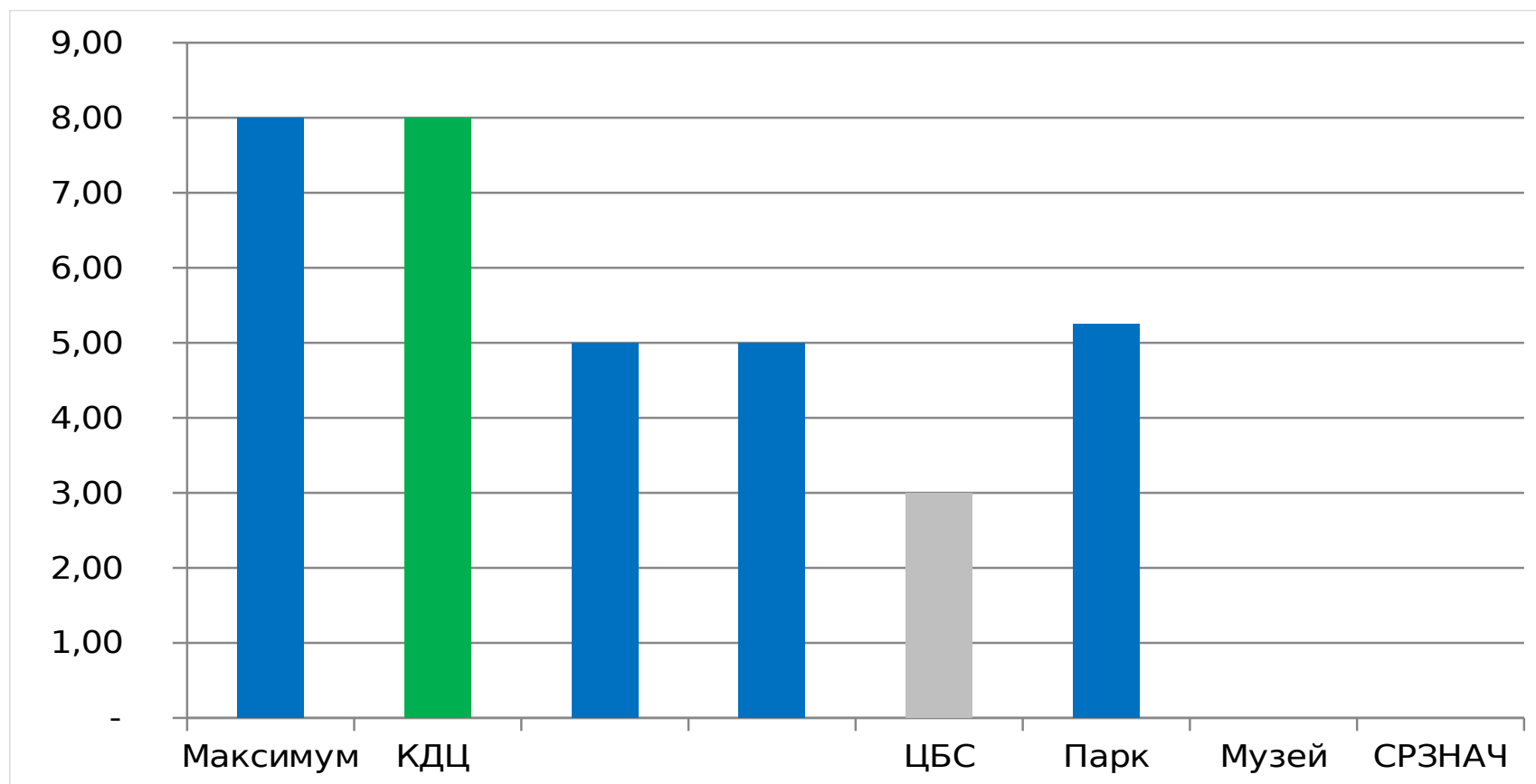
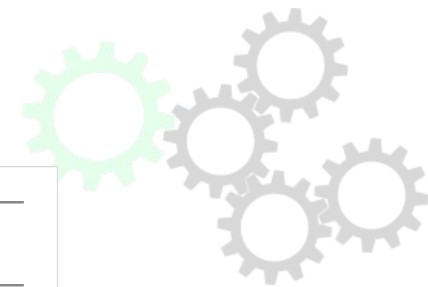
1.Открытость и доступность информации об организации



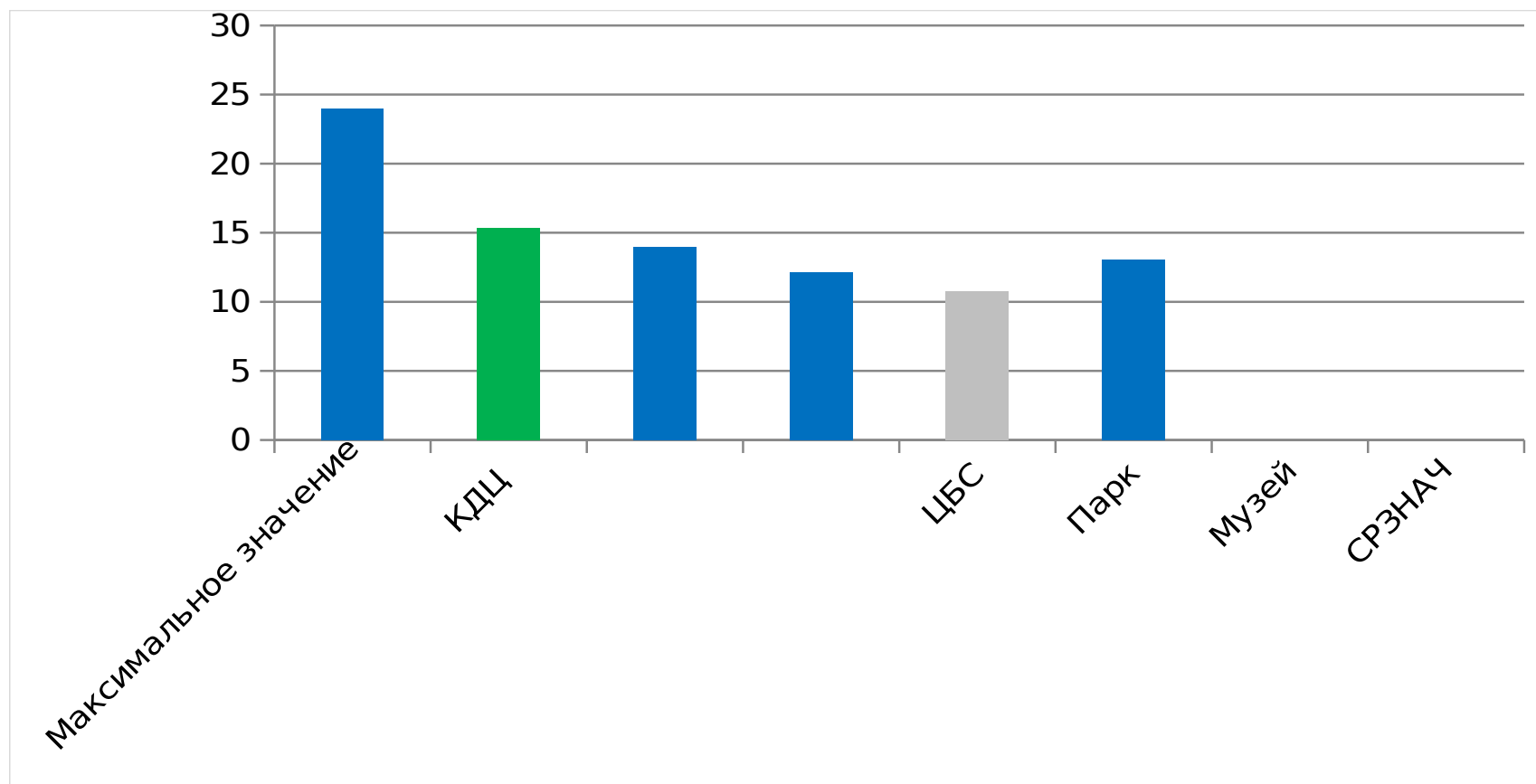
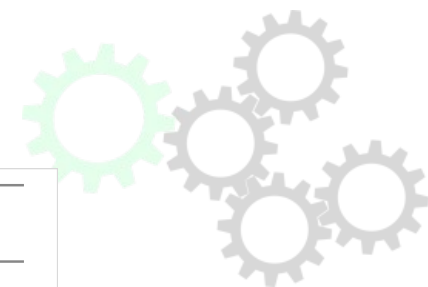
1.1. Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»



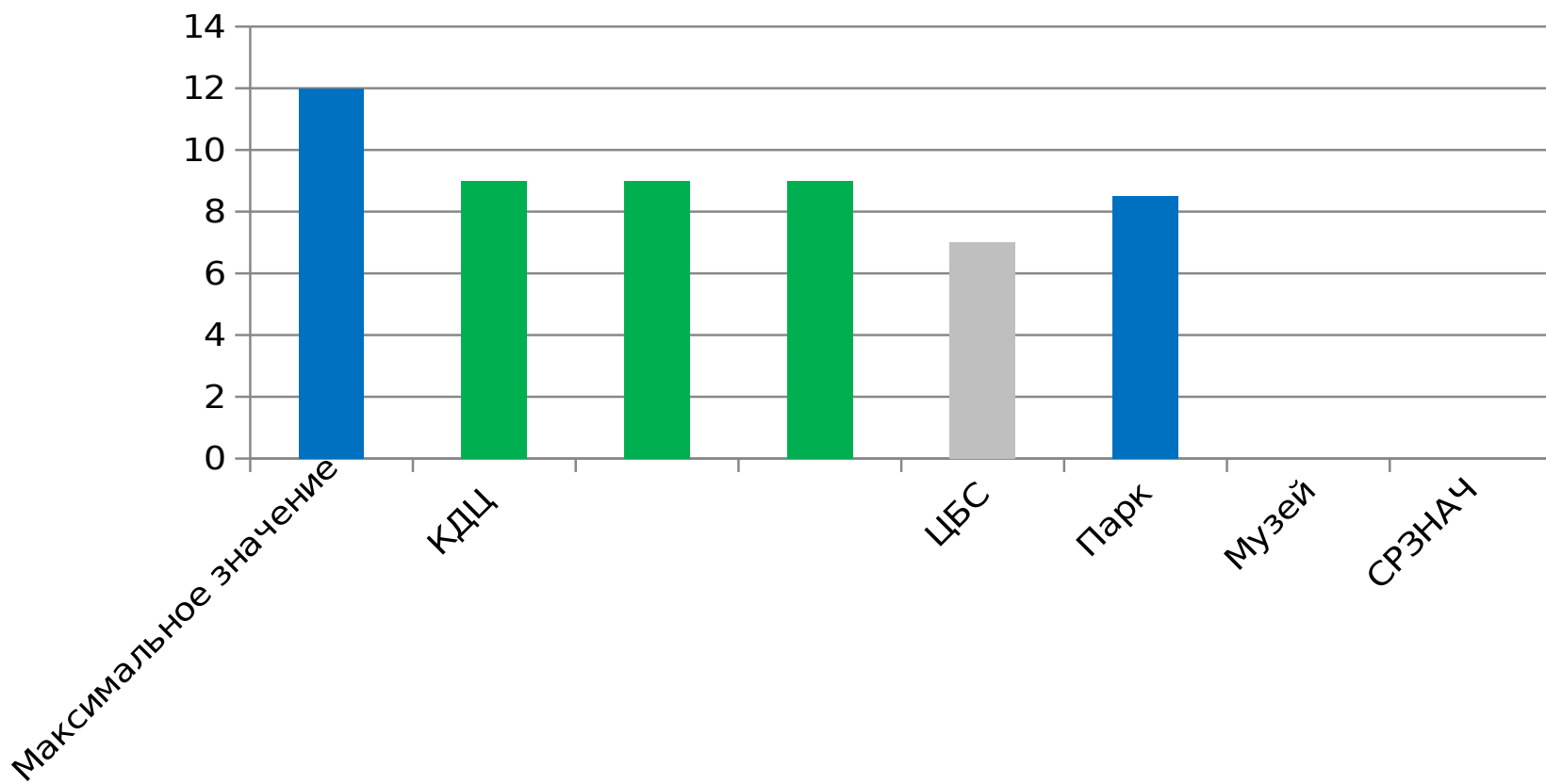
1.2. Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»



1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации



Результаты наблюдения, Ч1

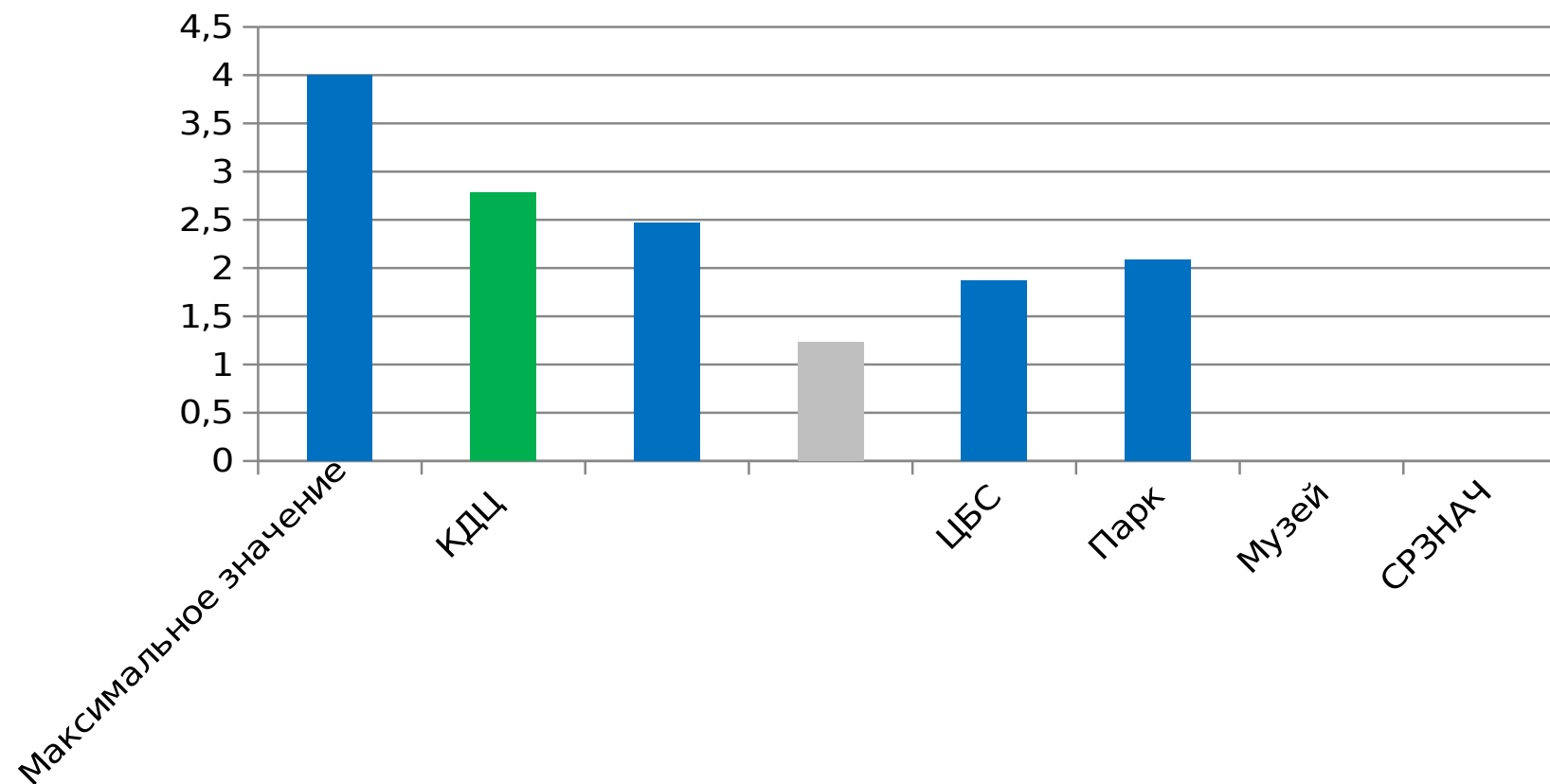


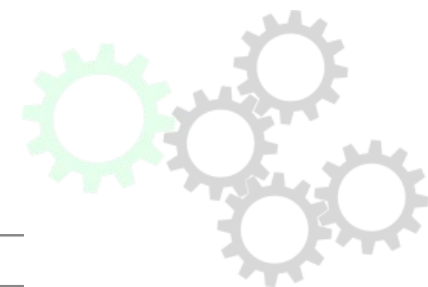
Анкетирование получателей услуг, АП



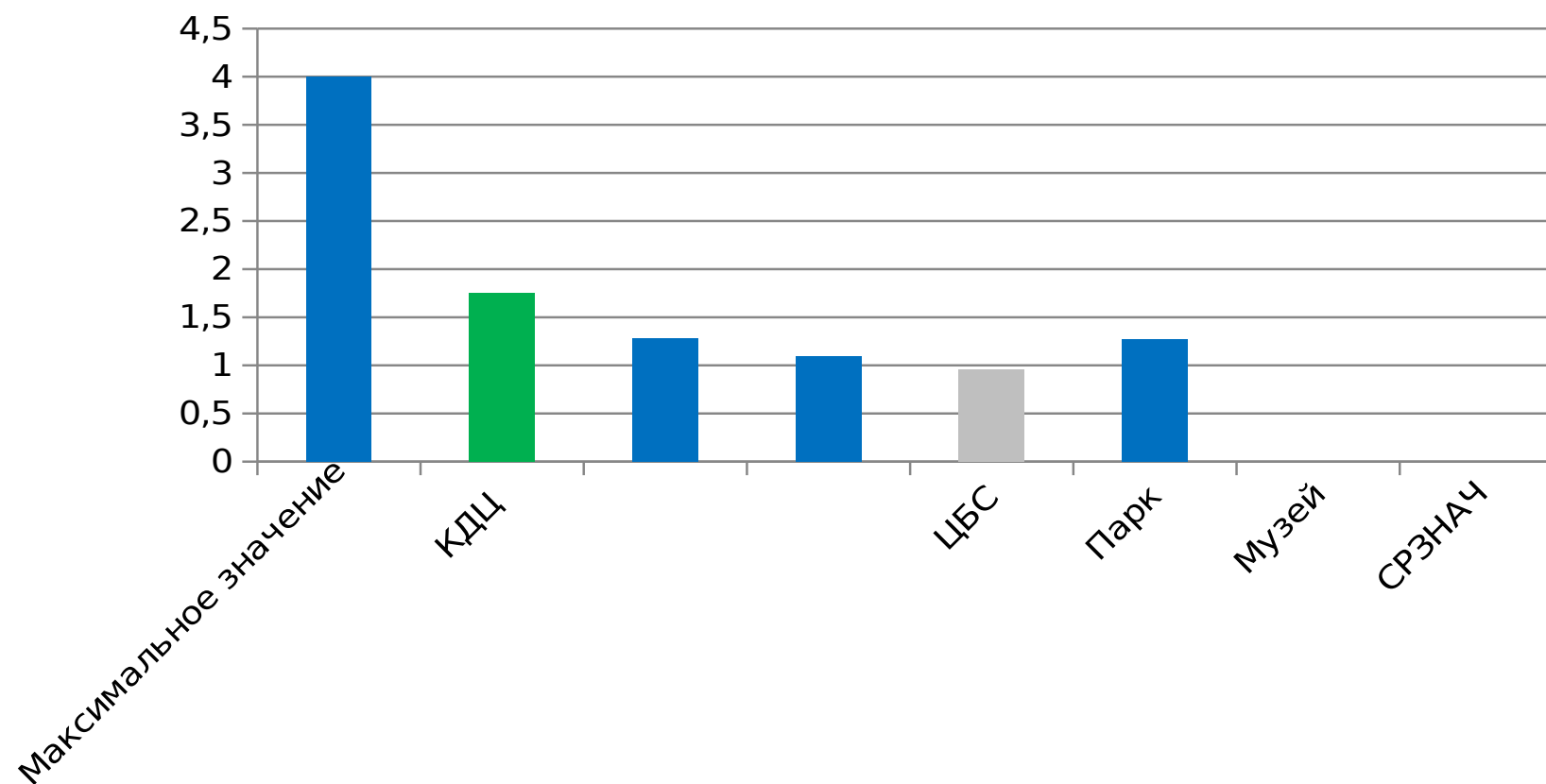
На территории организации представлена доступная и актуальная информация о деятельности организации

(режим работы, план, анонс событий, информация о клубах, кружках, студиях и т.д., информация о руководстве организации, информация о уже прошедших событиях и т.д.)?



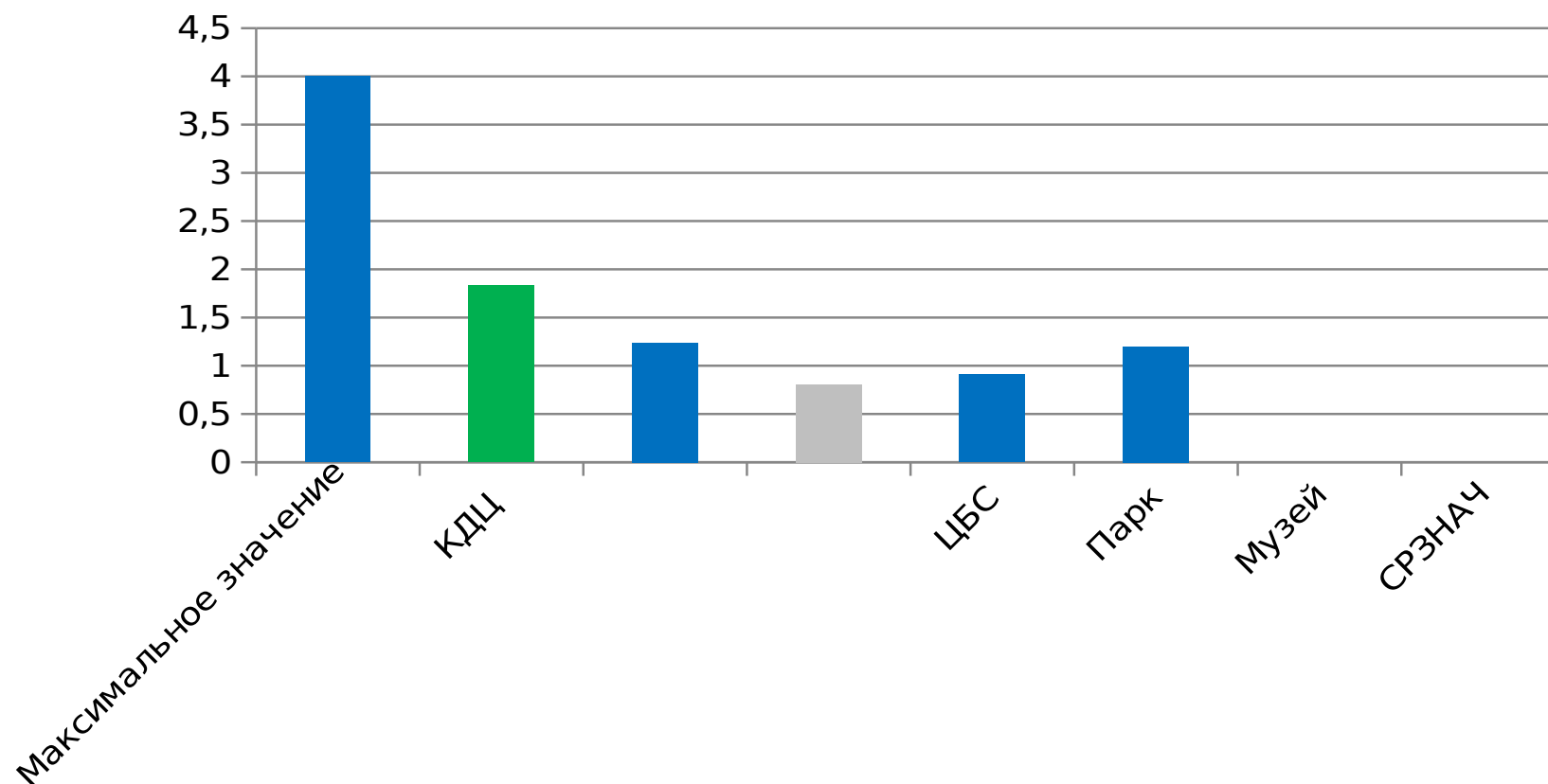


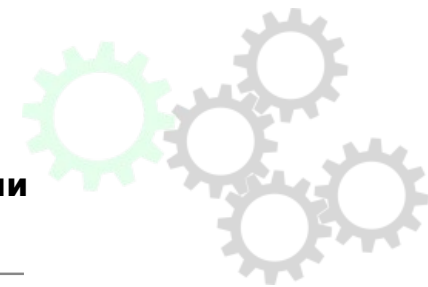
Посещали ли Вы когда-нибудь официальный сайт организации?



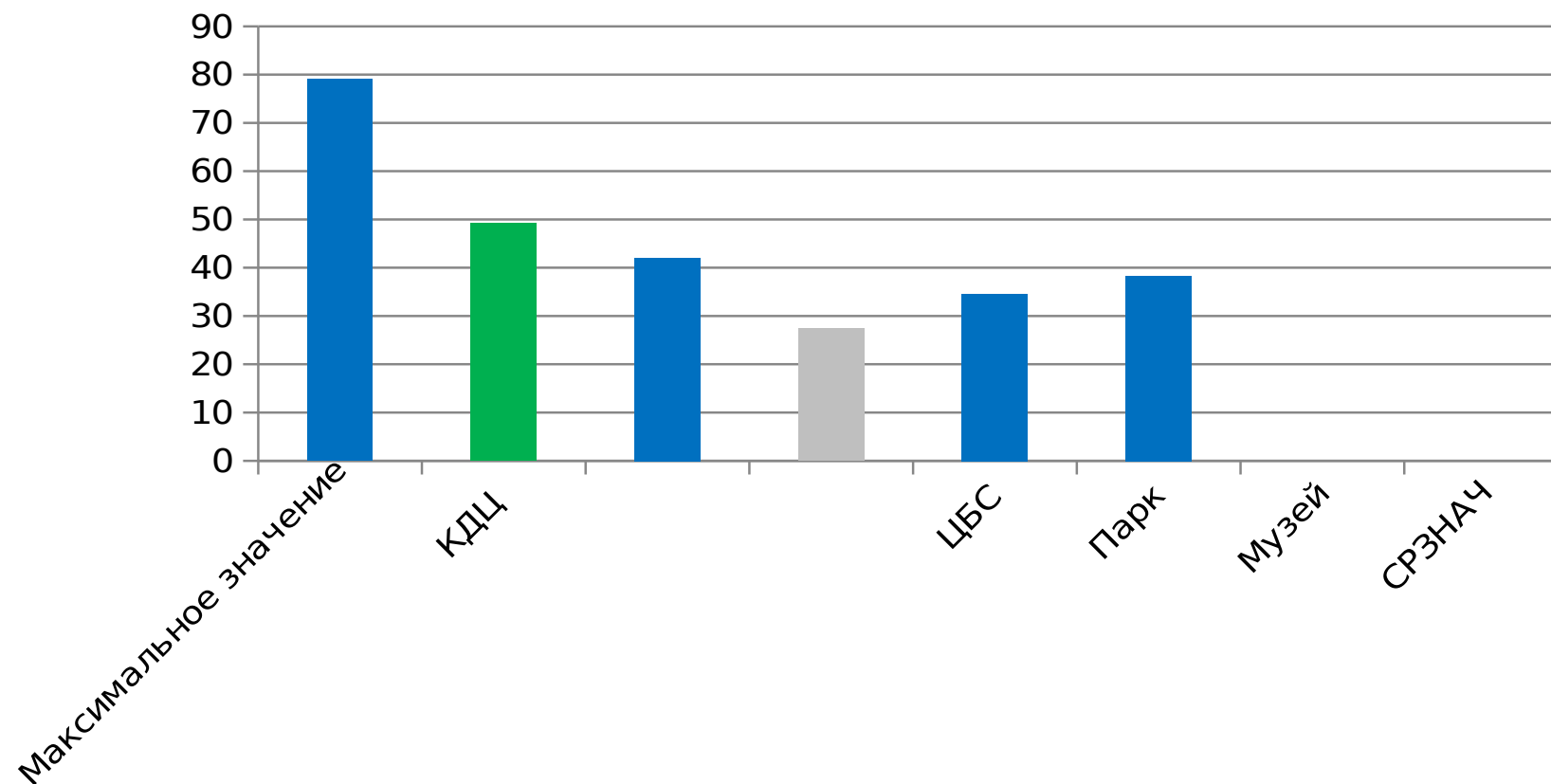


Если Вы посещали сайт, оцените актуальность информации, представленной на сайте организации (режим работы, план, анонс событий, информация о клубах, кружках, студиях и т.д., информация о руководстве организации, контакты, информация об уже прошедших событиях, отчеты о работе организации за прошлые годы и т.д.)



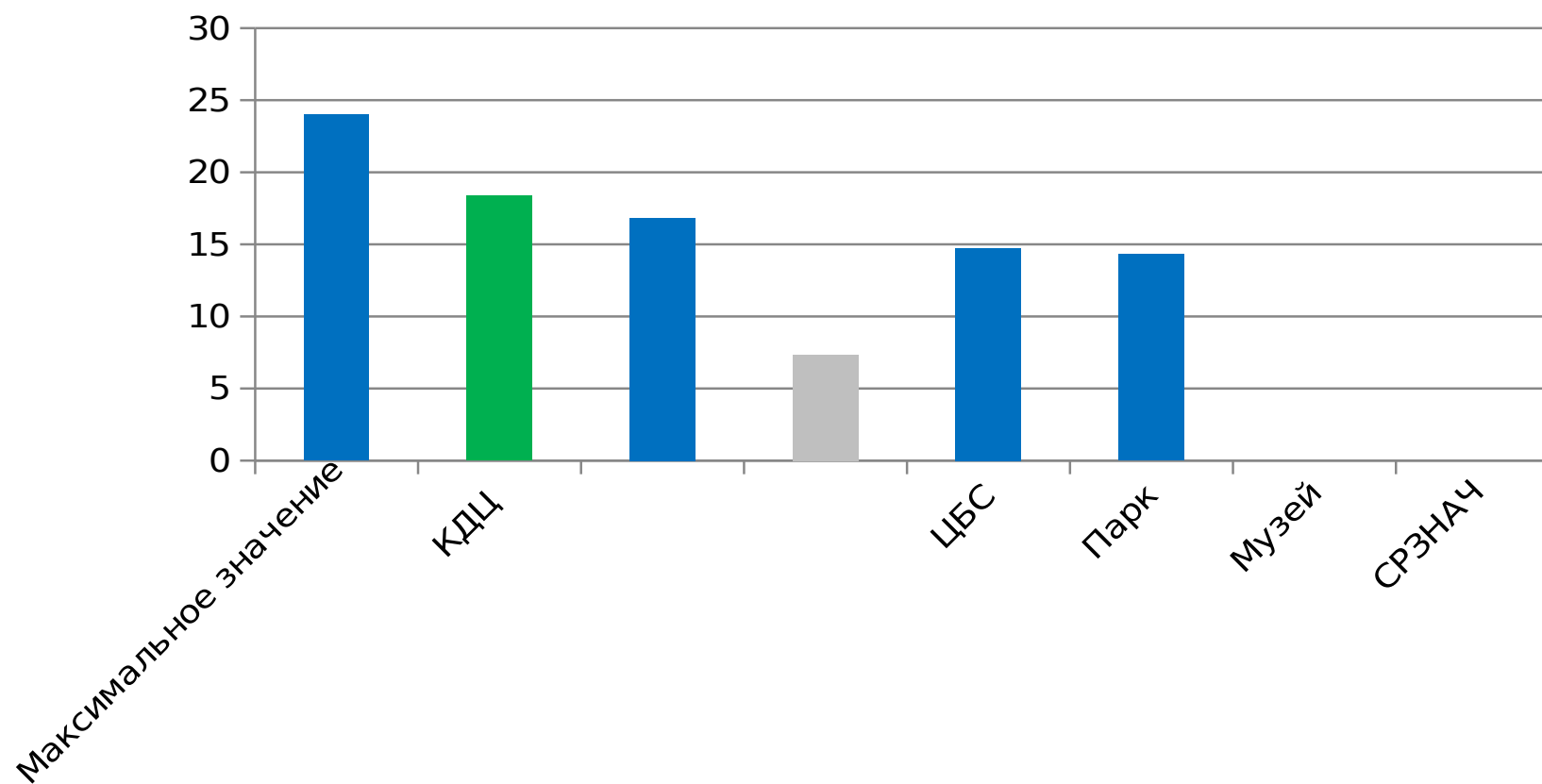


2. Комфортность условий, в которых оказываются услуги муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Боготола



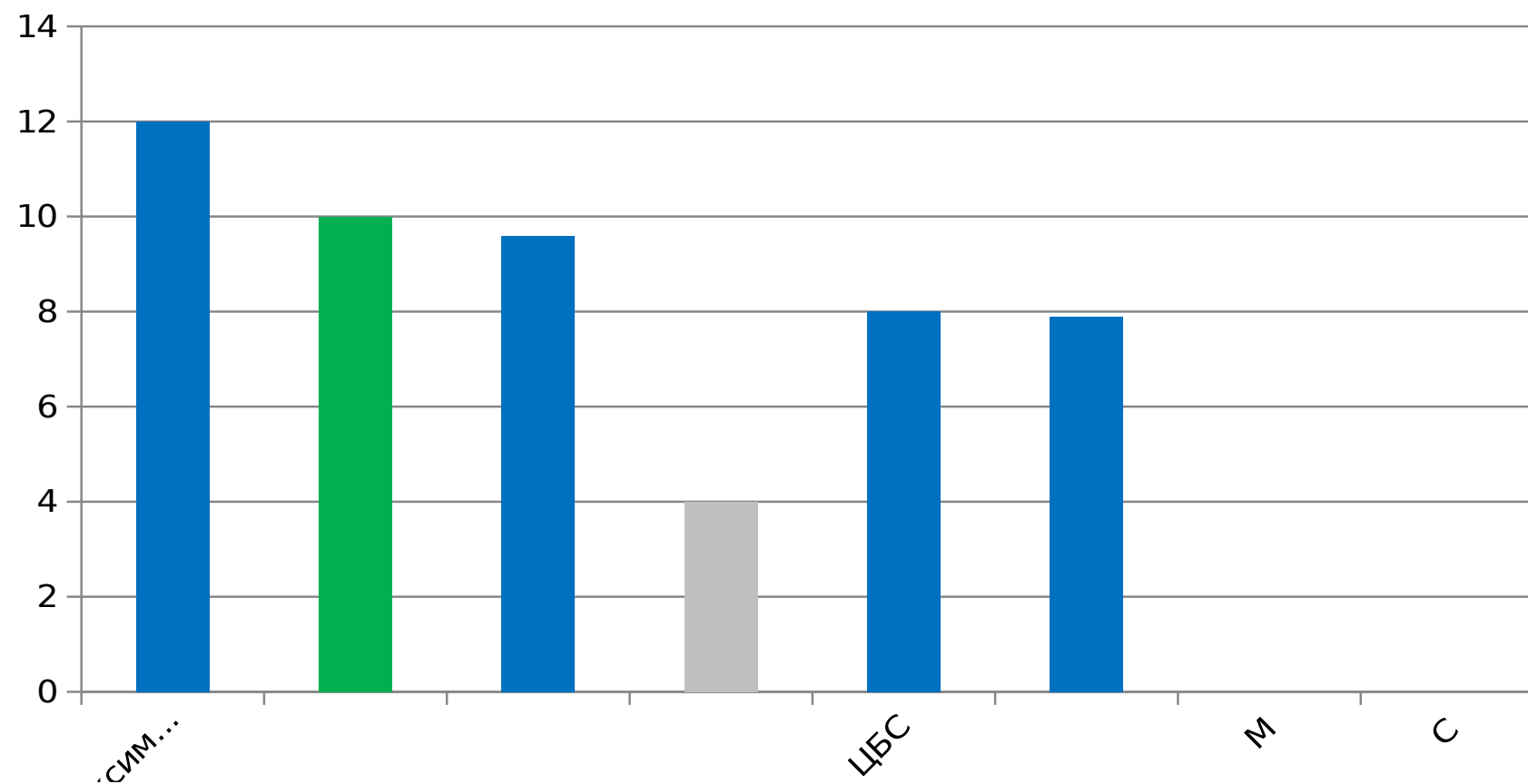


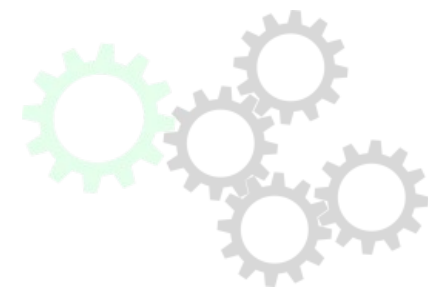
2.1. Санитарно-гигиеническое, эстетическое состояние помещений, территории организации



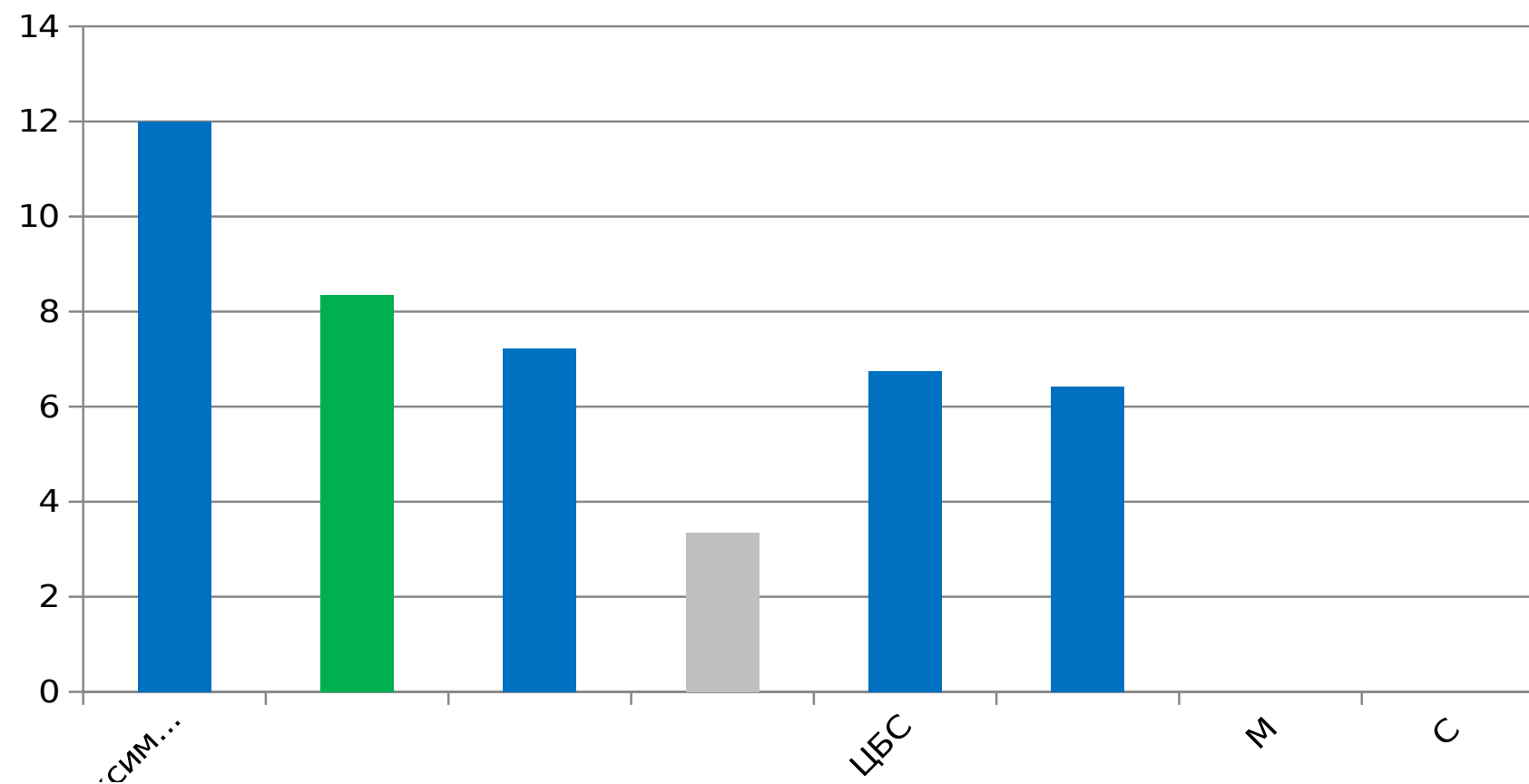


Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2а,в,е)



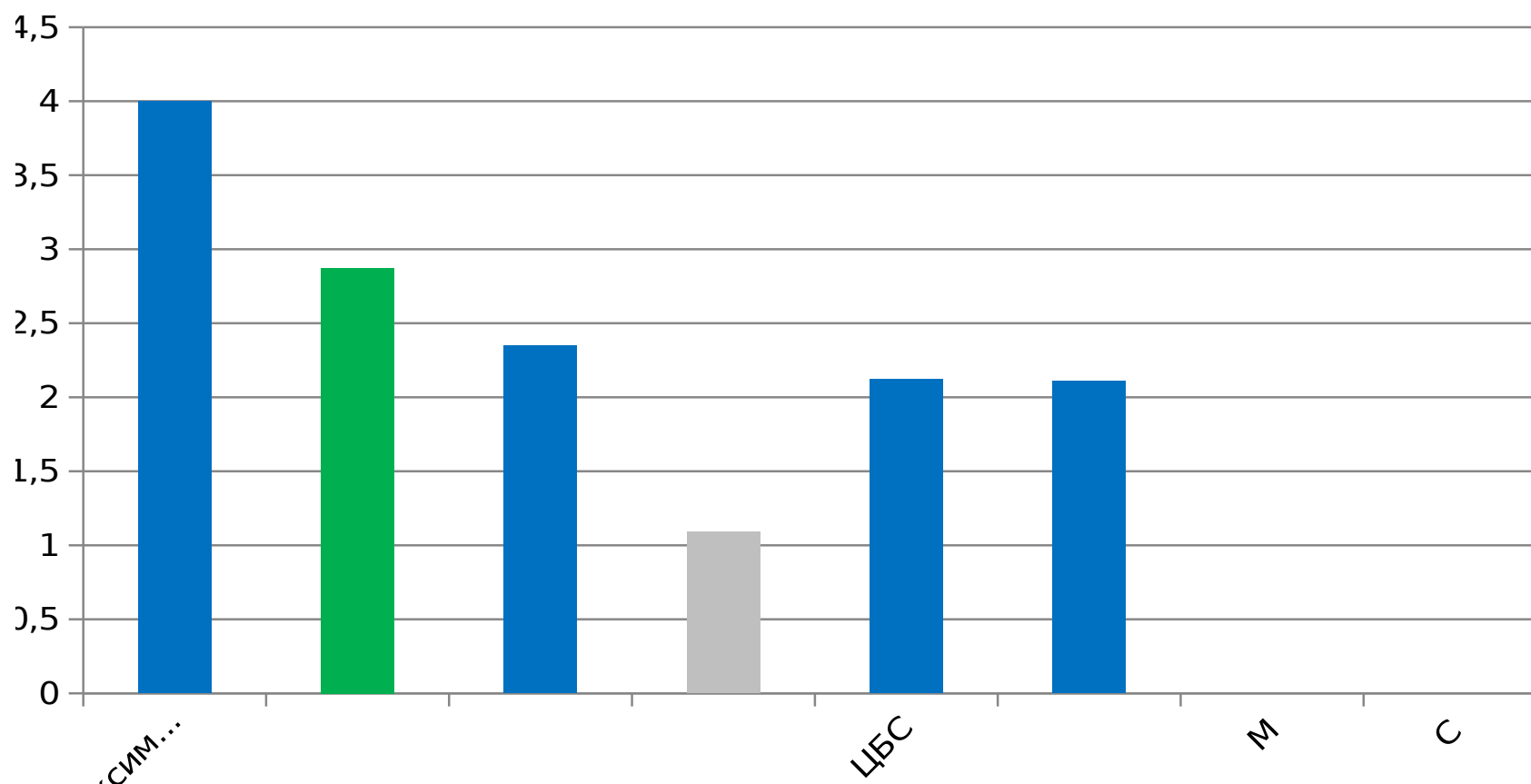


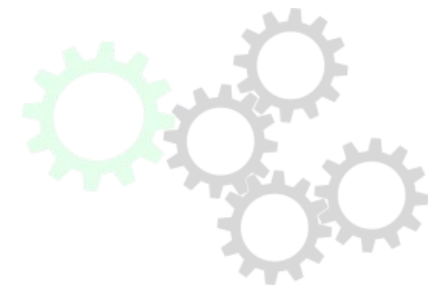
Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (4,5,6)



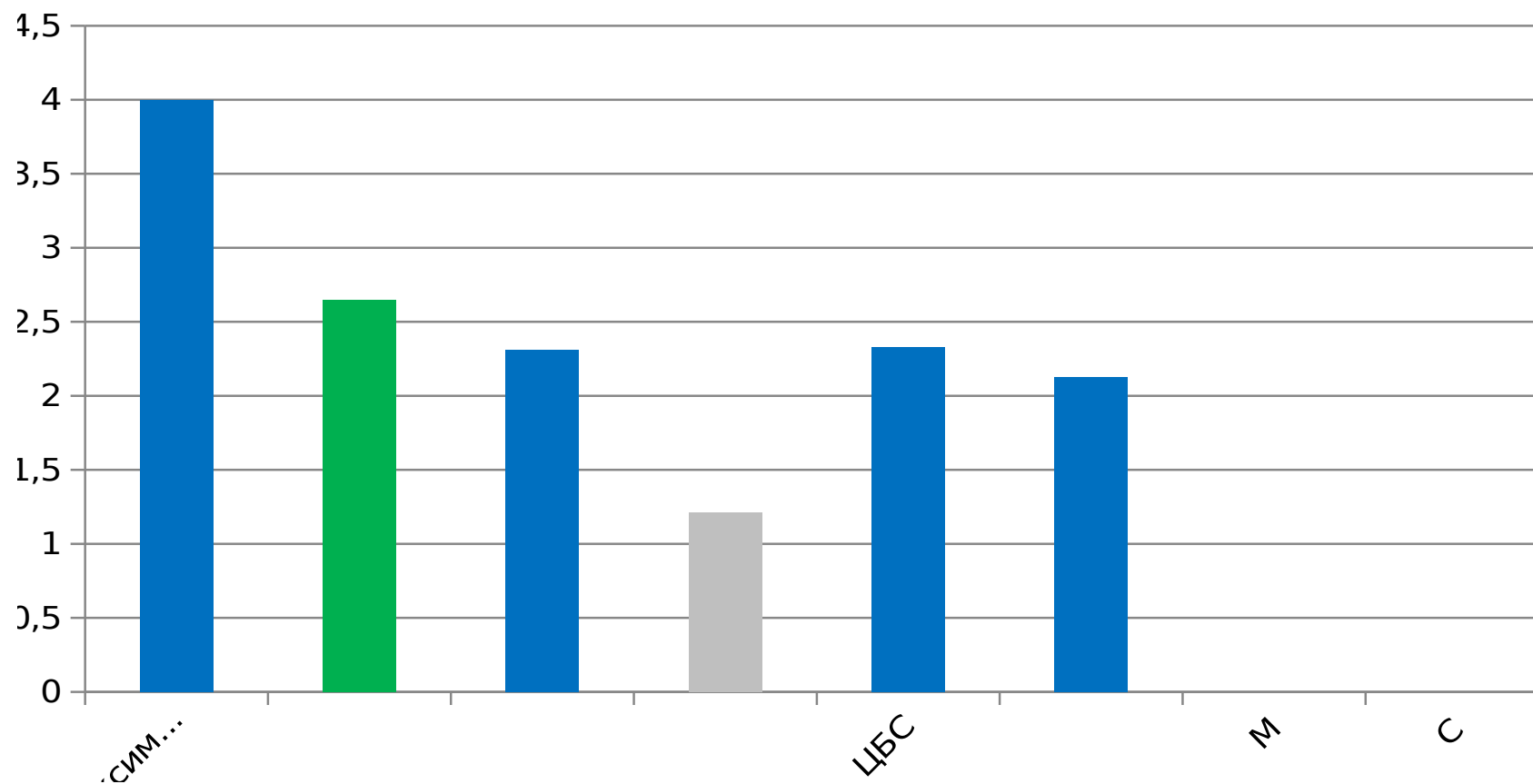


Удовлетворяет ли Вас санитарное состояние мест общего пользования организации (туалетных комнат, гардероба, мест для сидений, помещений)?



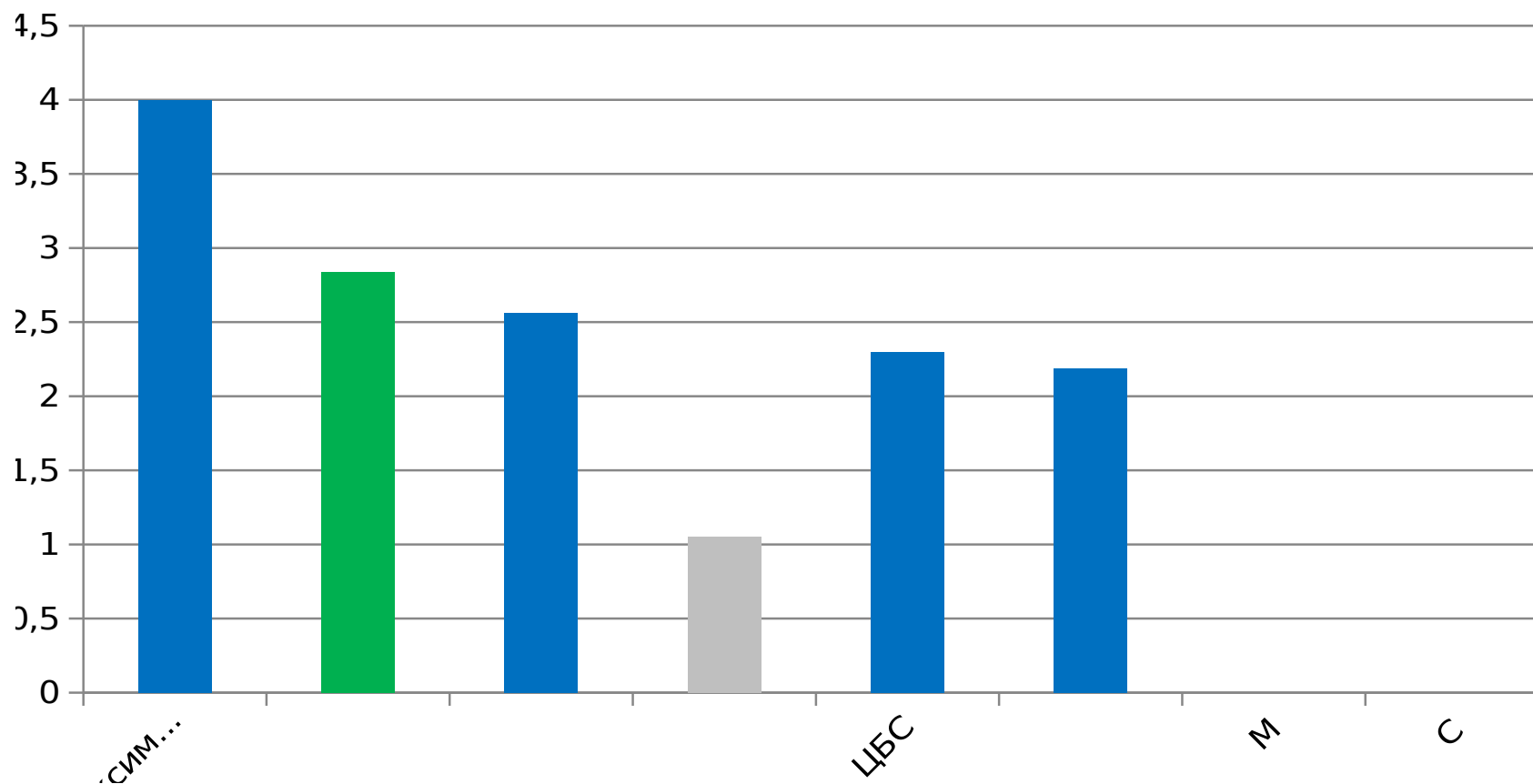


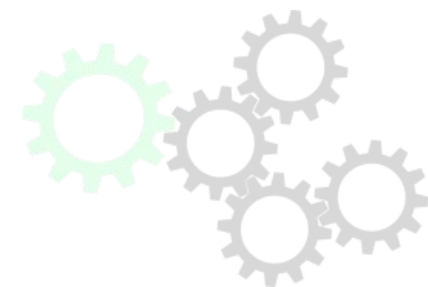
В помещениях организации всегда оптимальный температурный, световой режим?



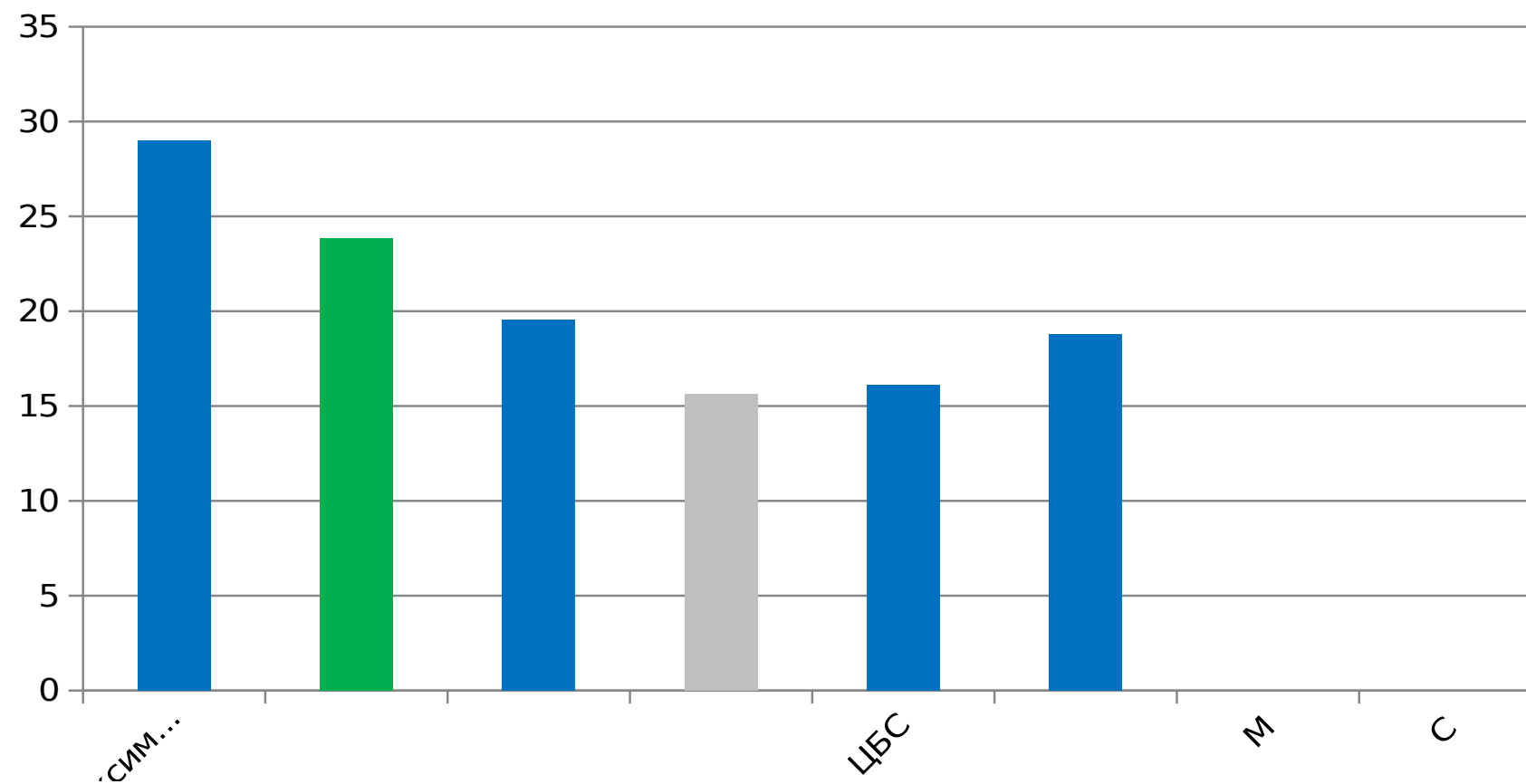


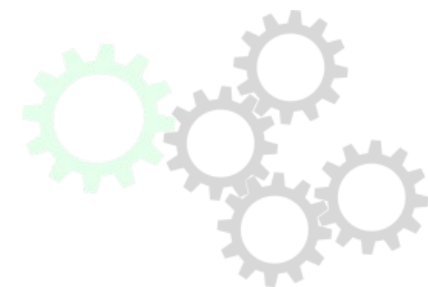
Устраивает ли Вас художественно-эстетический уровень оформления помещений и территории организации
(прилегающая территория, вестибюль, выставочные, концертные, читальные, хореографические залы и т.д.)?



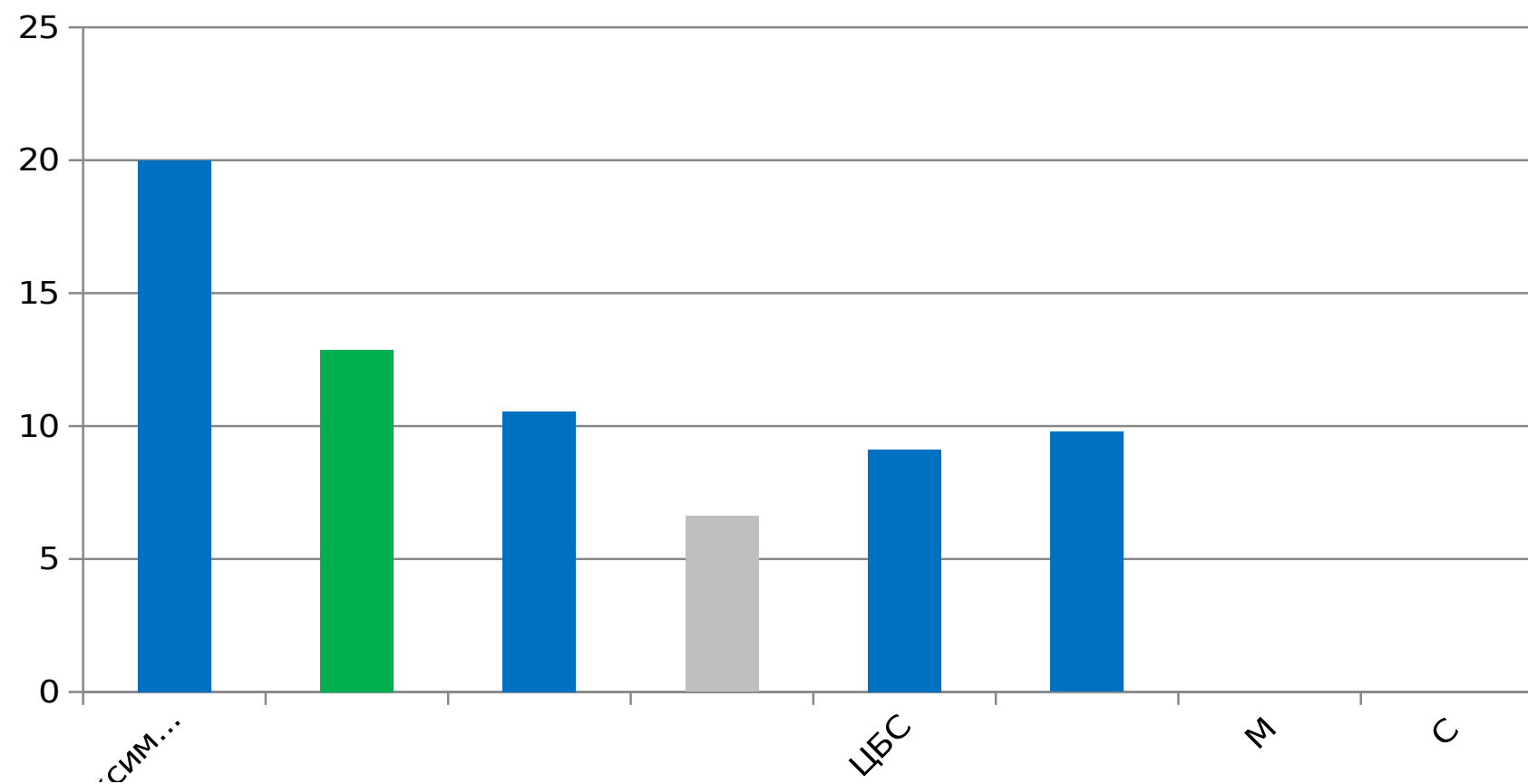


2.2. Доступность услуг, оказываемых организацией



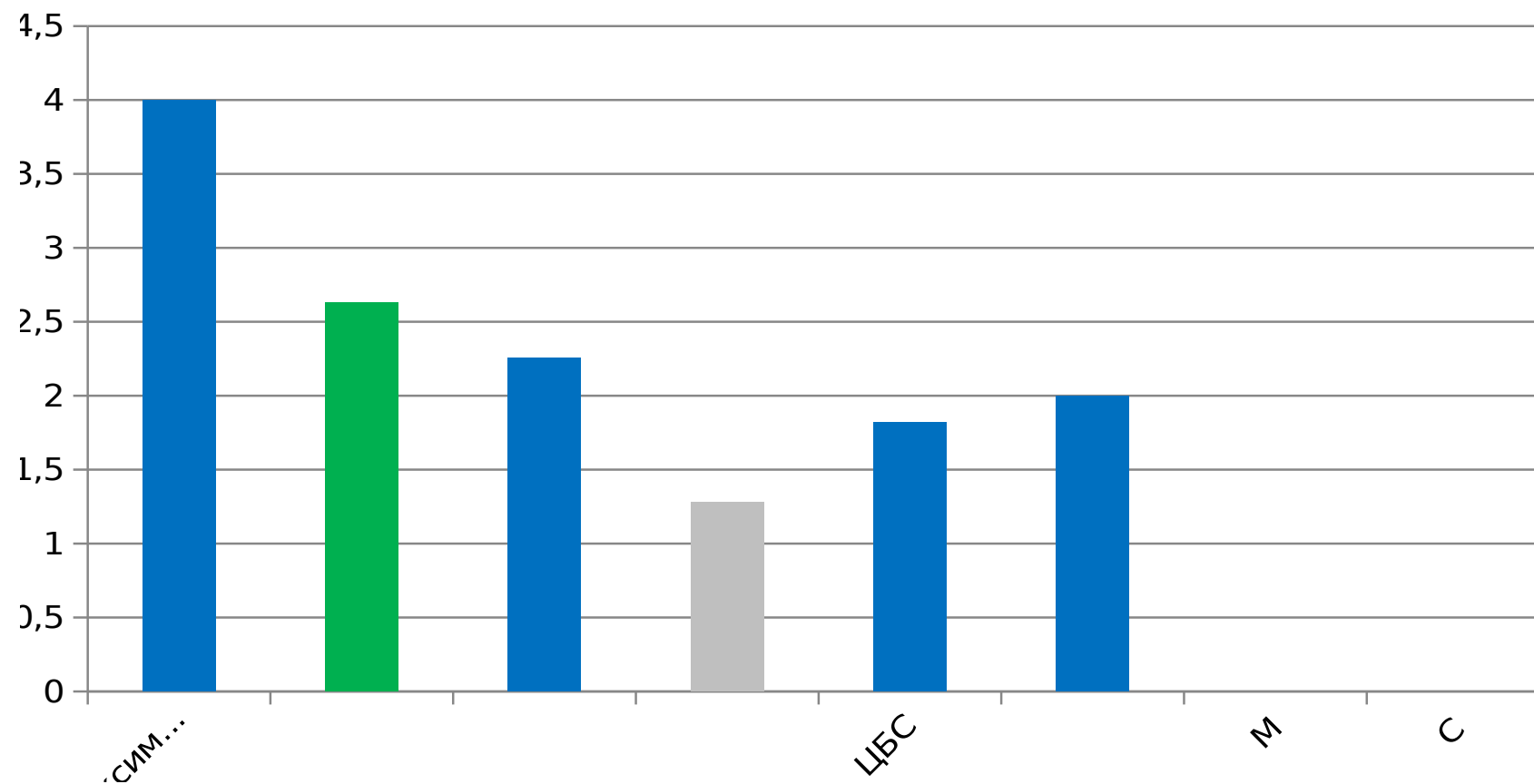


Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП



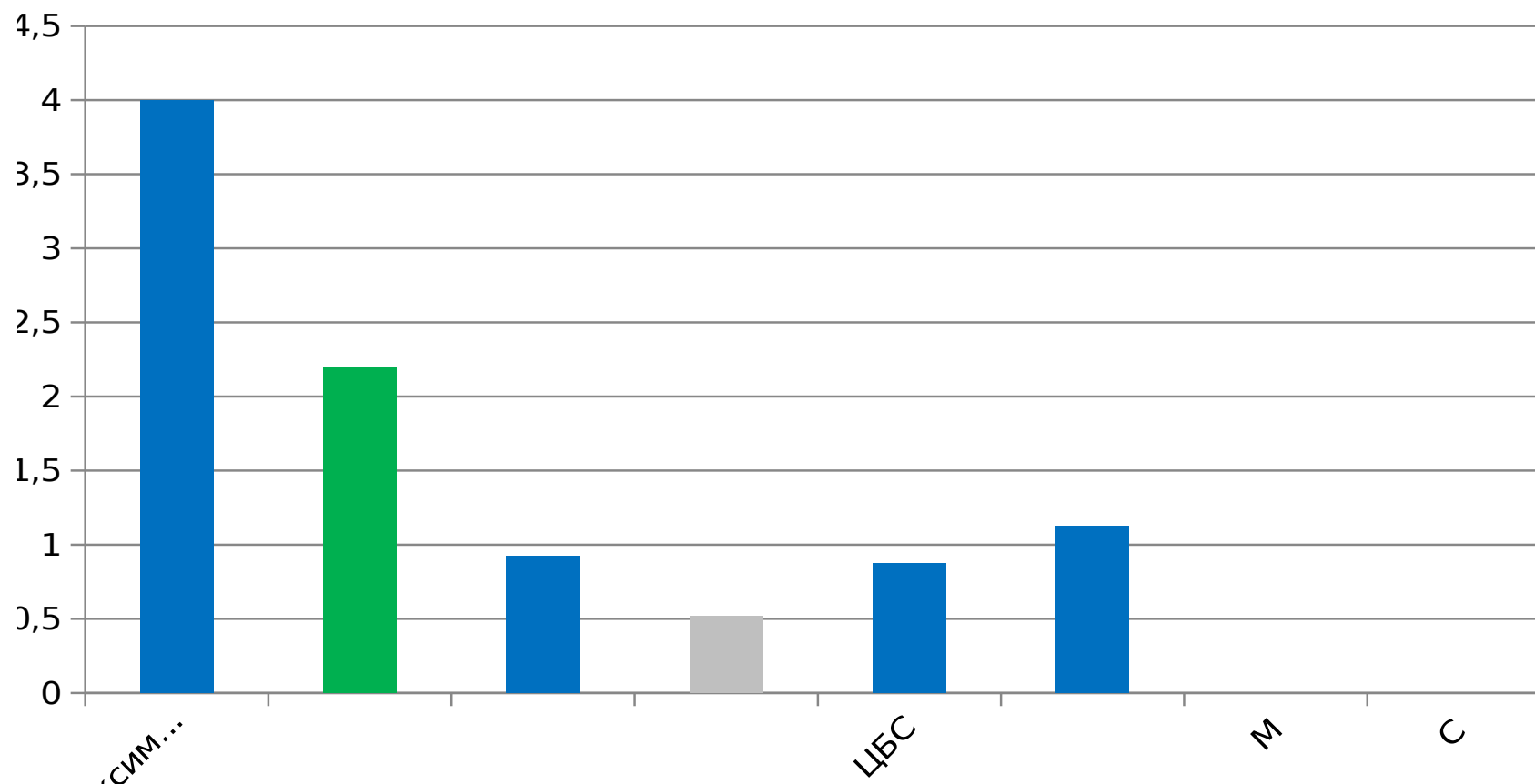


Устраивает ли Вас стоимость услуг в организации (доступность цены на оказываемые услуги, её соответствие качеству услуги)?



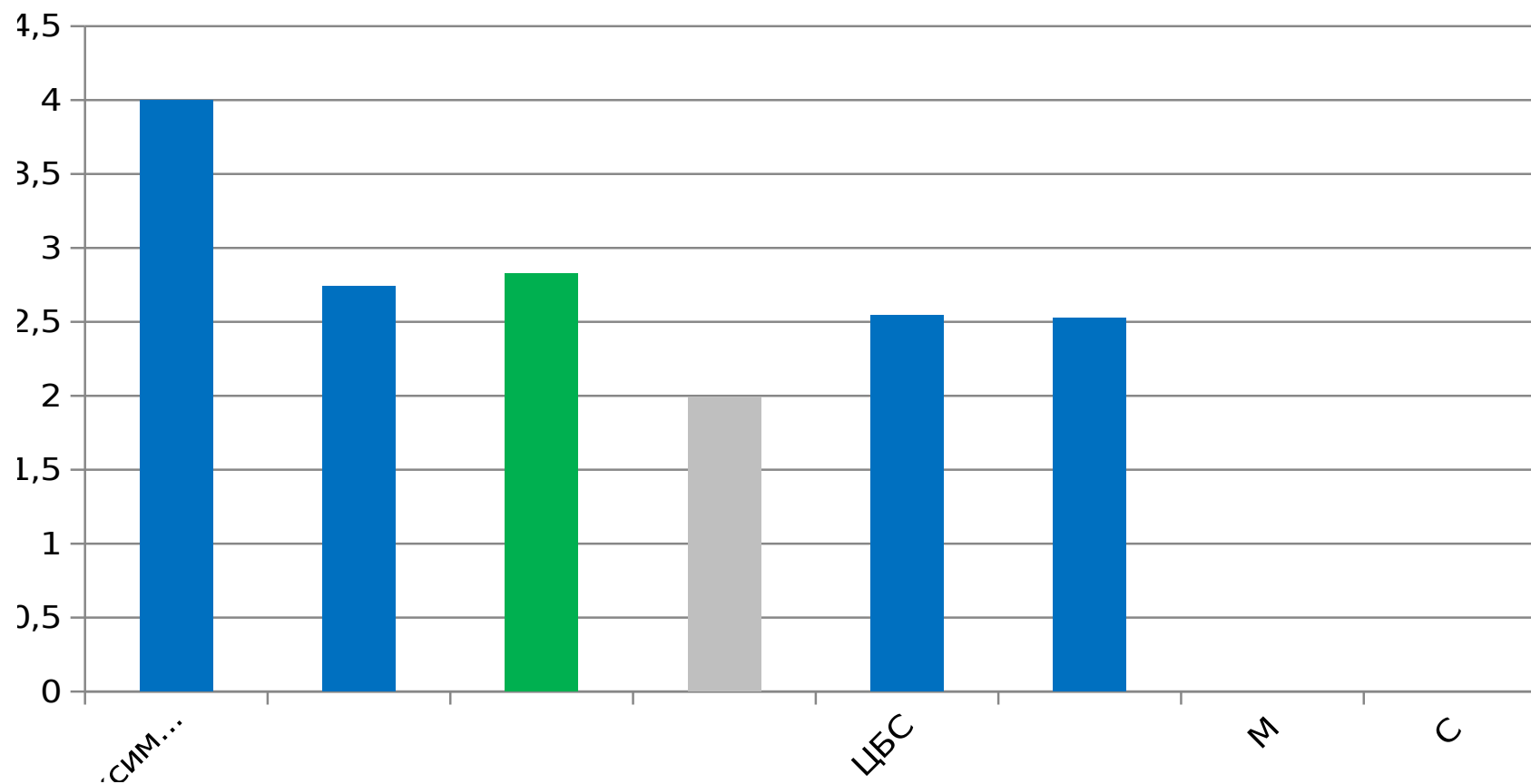


Организация оснащена специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входной зоны, пандусы, раздвижные двери, приспособленные перила, доступные санитарно-гигиенические помещения)?



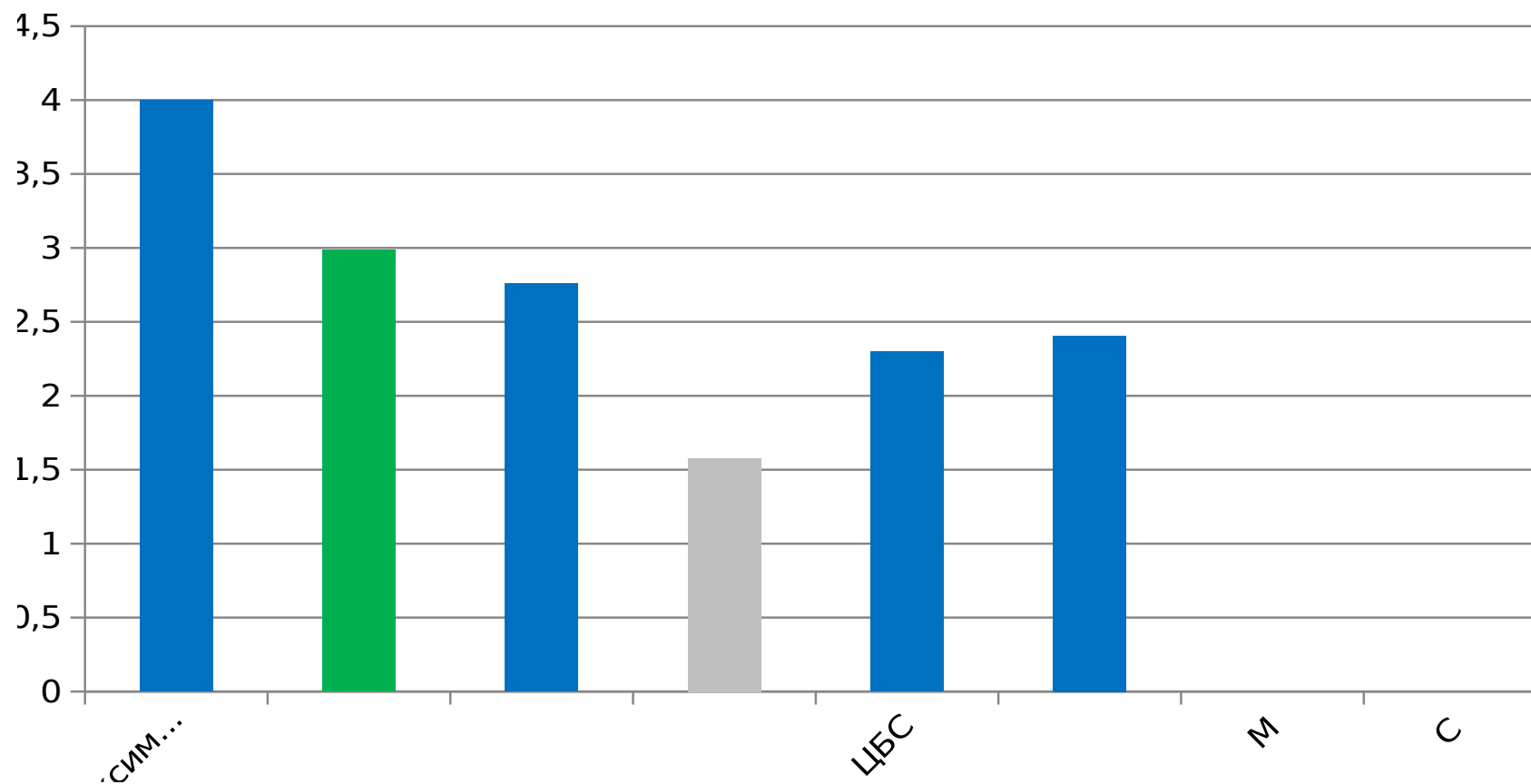


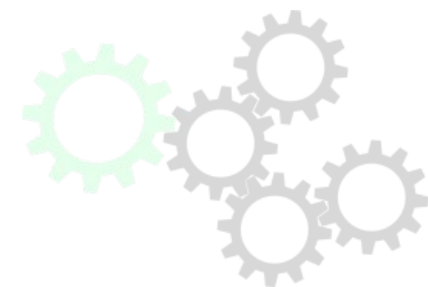
Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью организации?



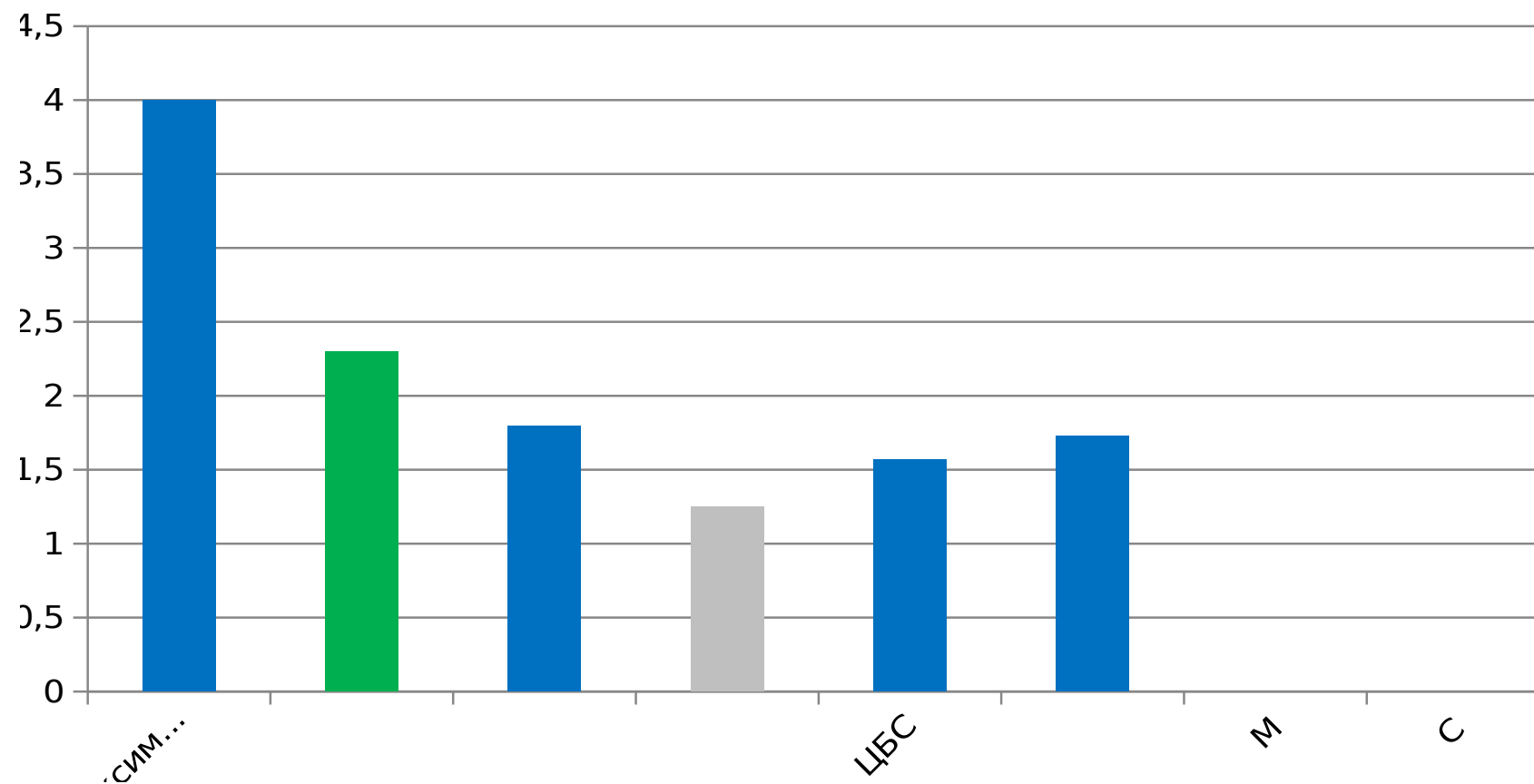


Устраивает ли Вас установленный режим работы организации, в т.ч. в выходные дни?



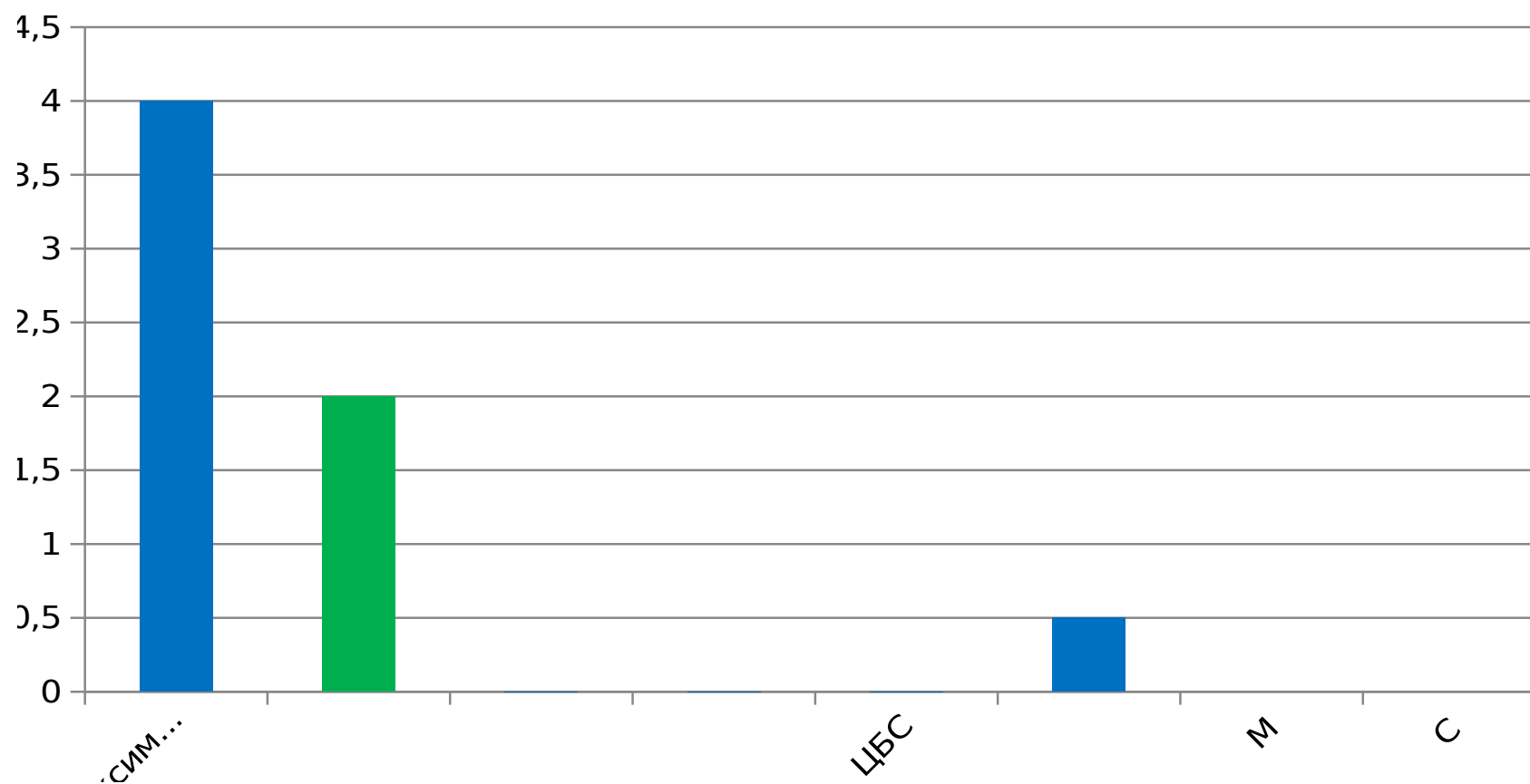


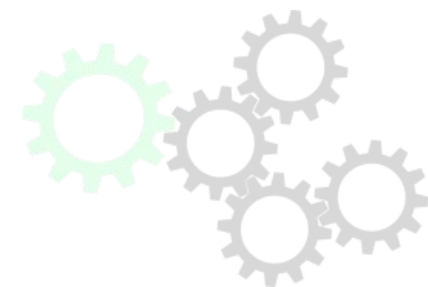
Считаете ли Вы удобной процедуру покупки (бронирования) билетов в организации?



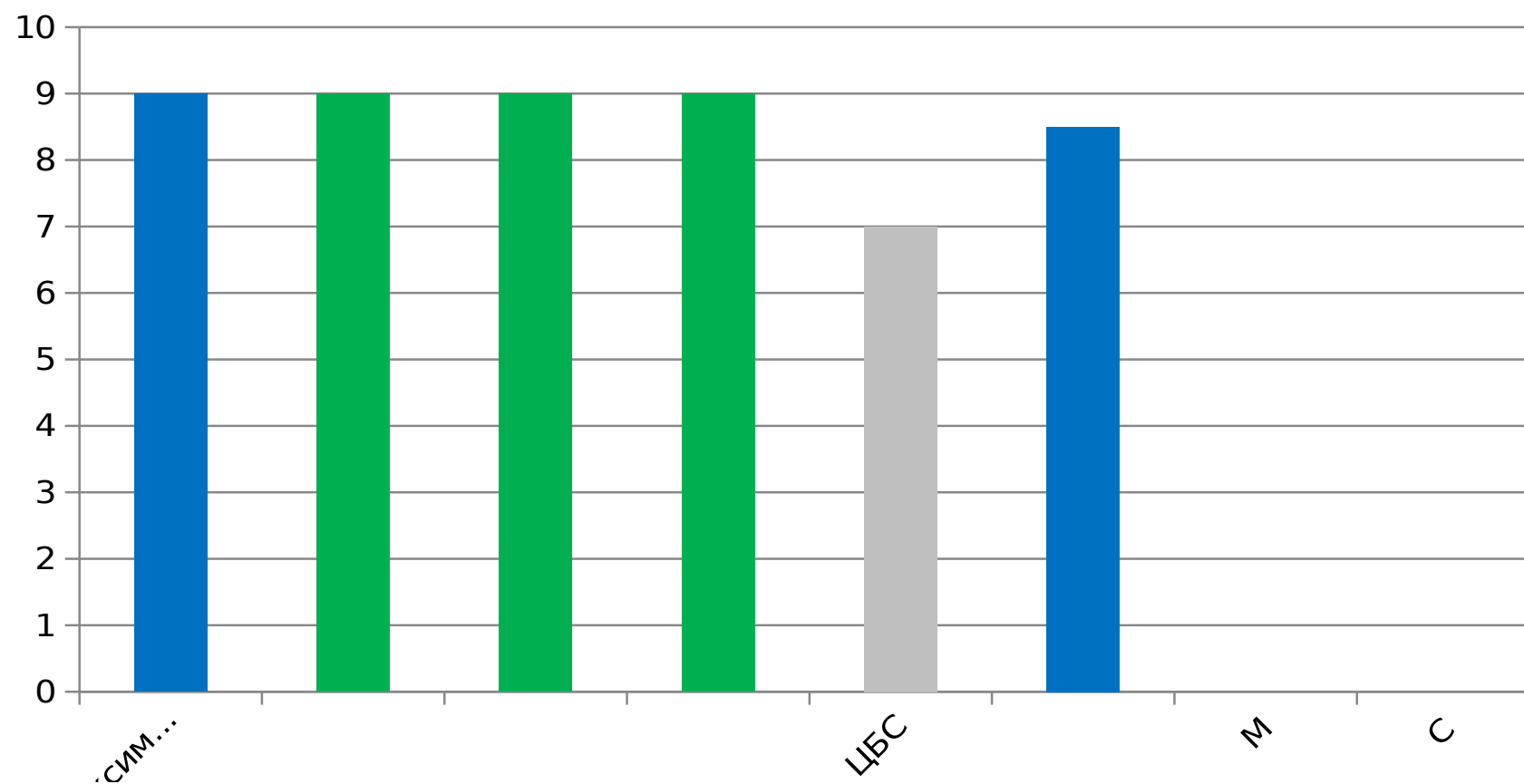


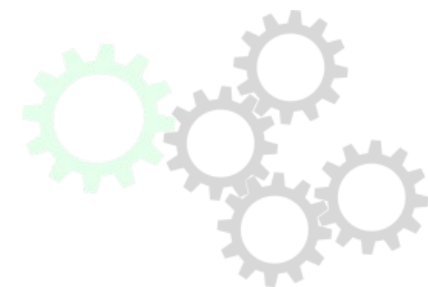
Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2г)



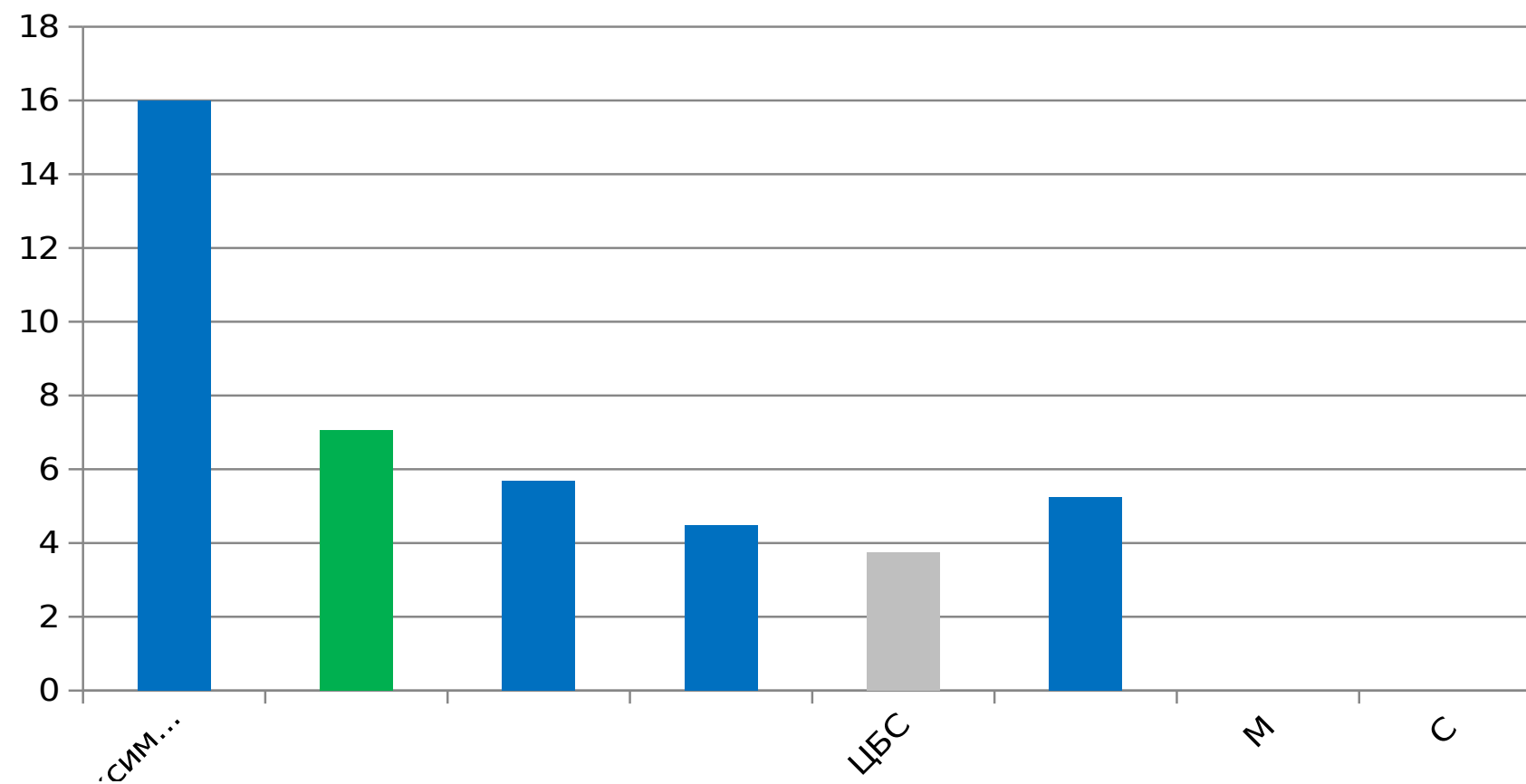


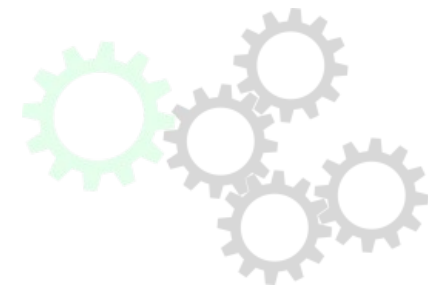
Телефонный дозвон до учреждений культуры ТД





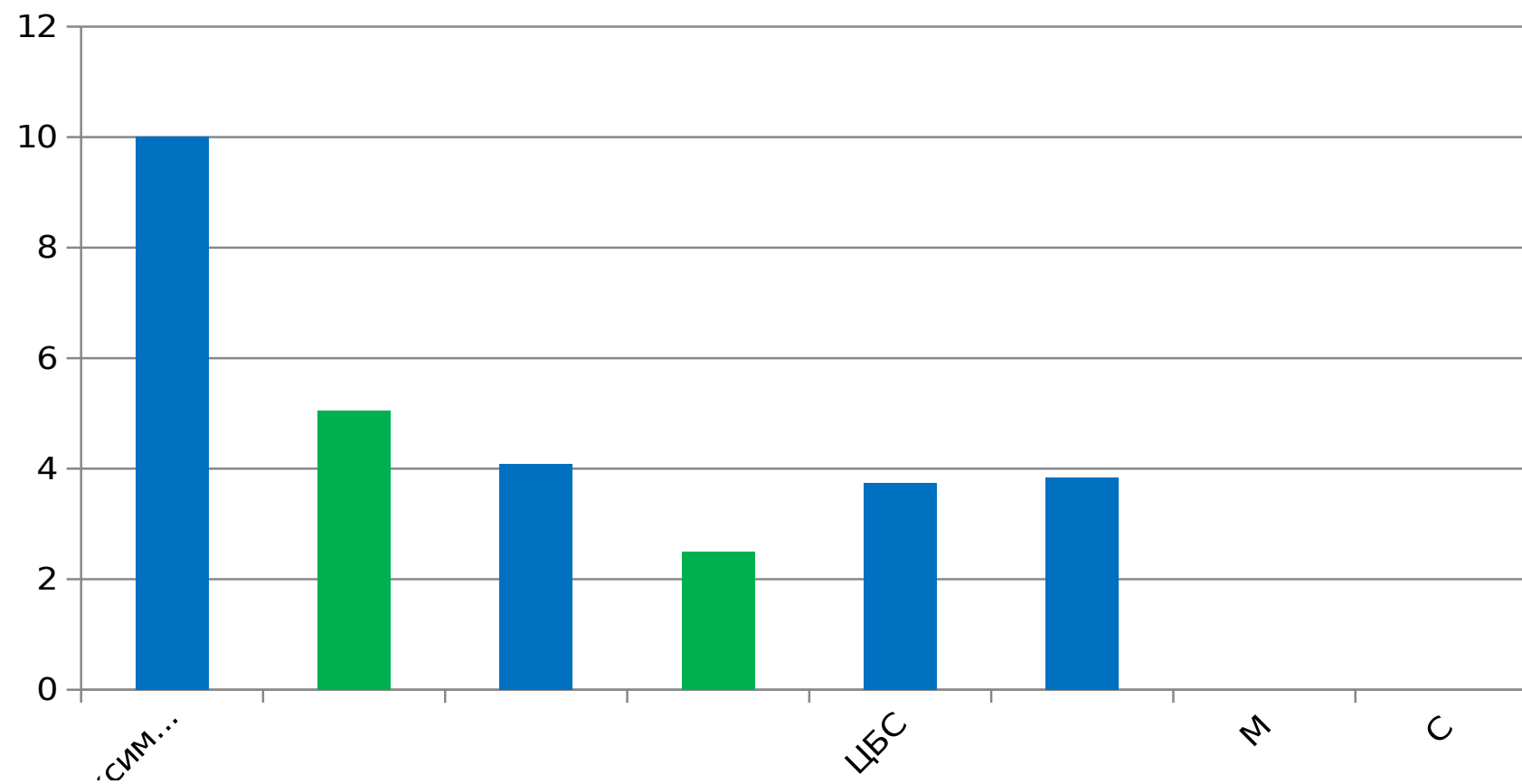
2.3. Материально-техническое состояние организации





Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (21)

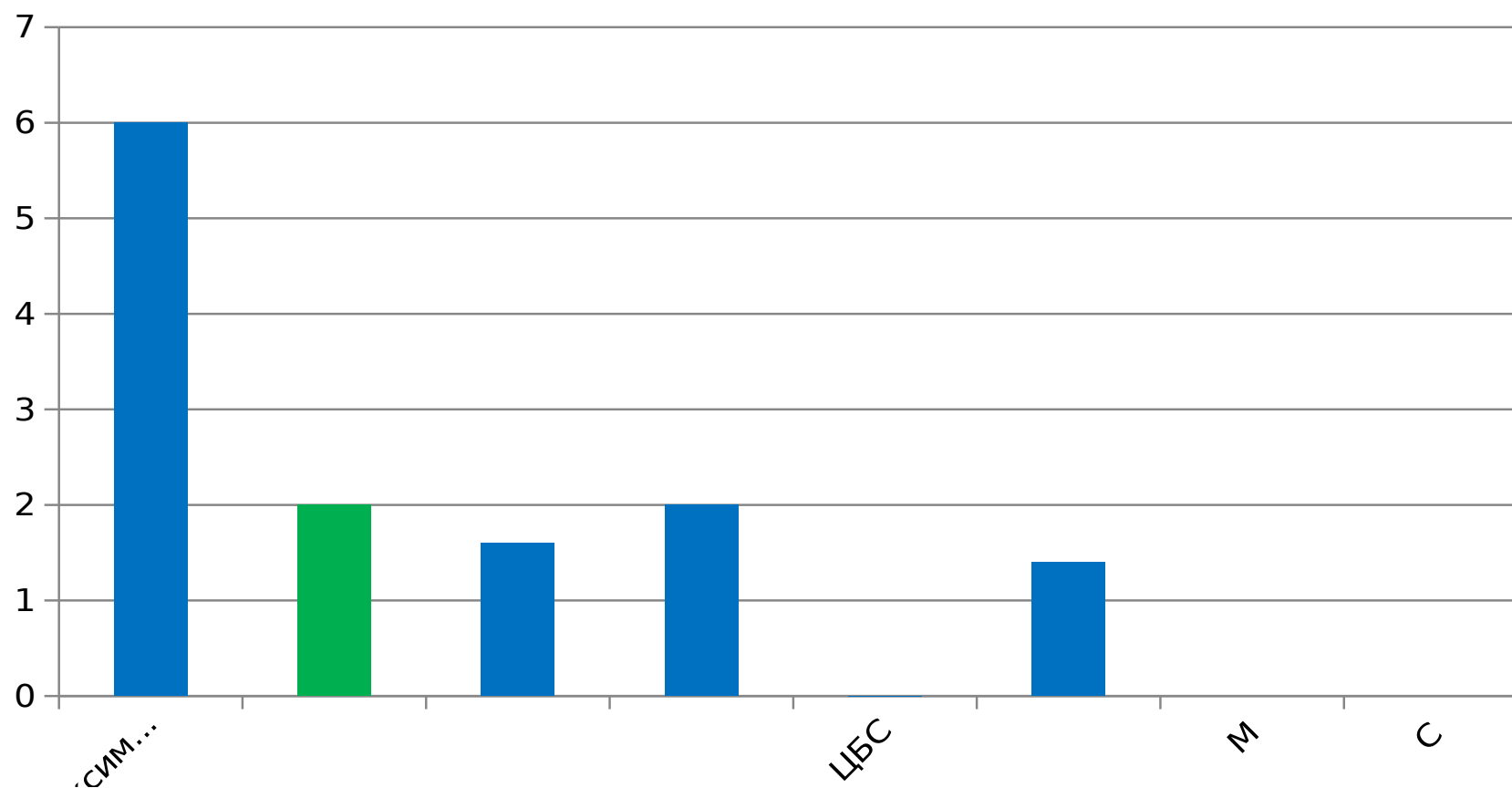
Удовлетворены ли Вы материально-техническим оснащением организации?





Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч26)

(наличие свободного WiFi доступа для посетителей к сети Интернет)

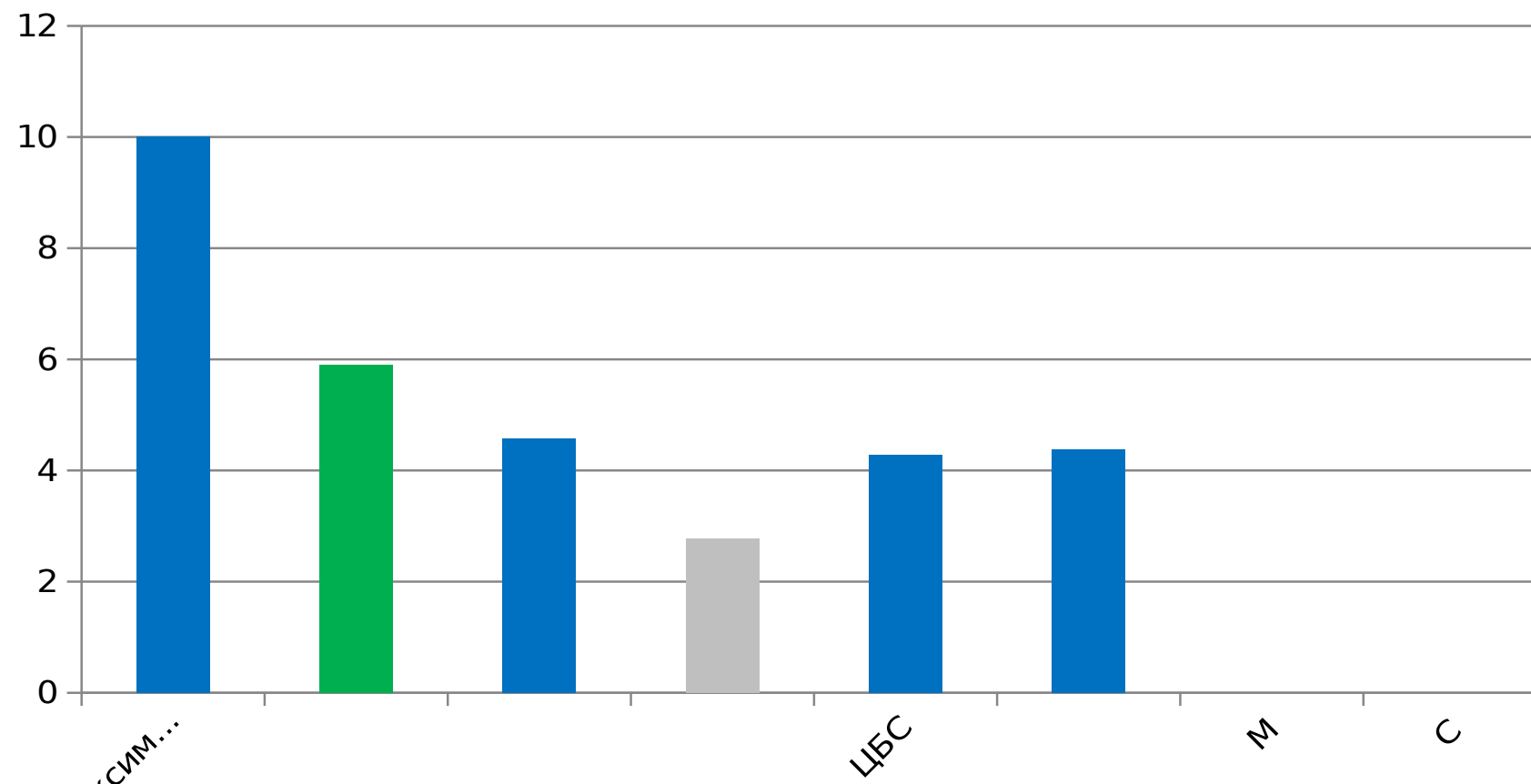




2.4. Безопасность условий, в которых оказывается услуга

Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (8)

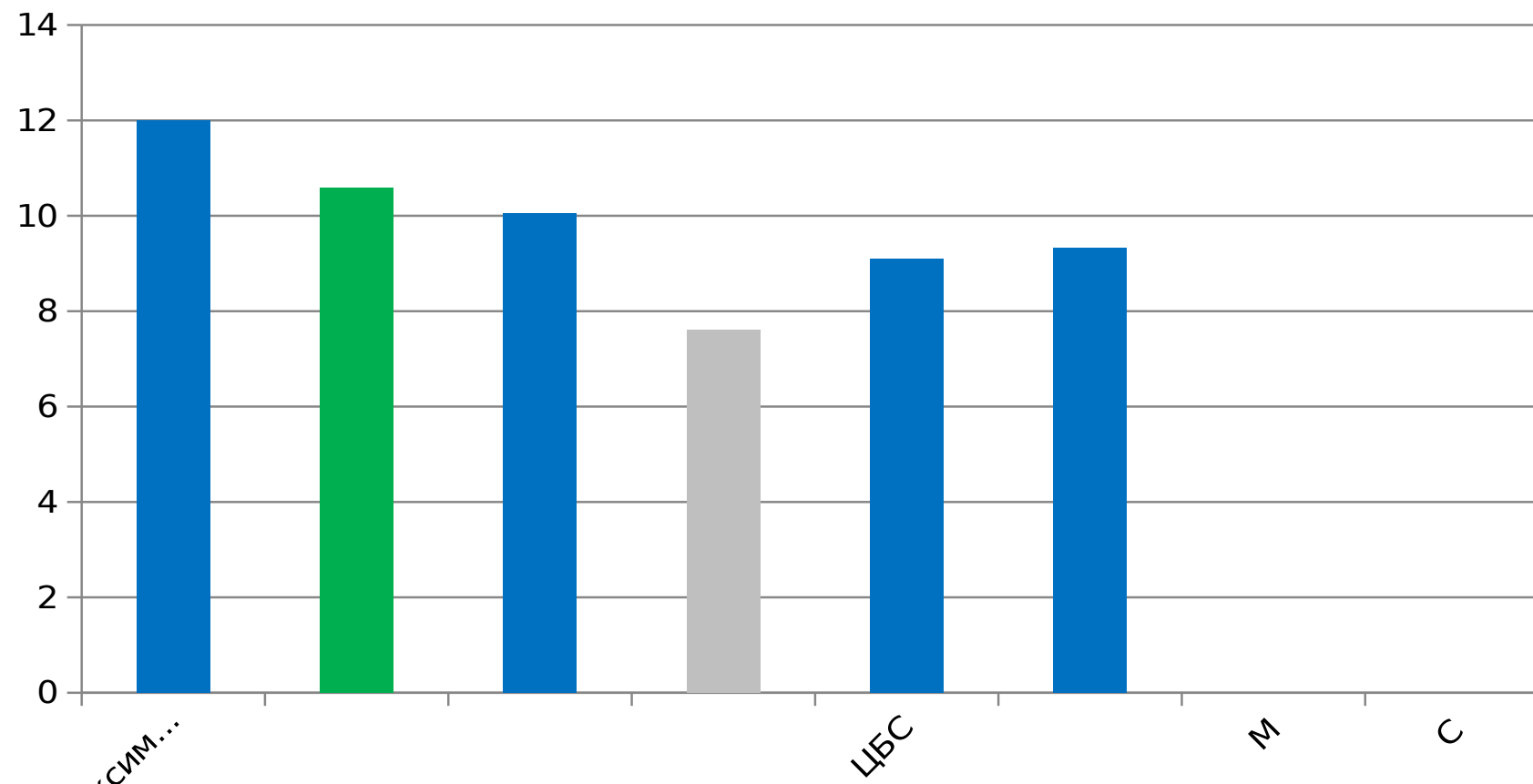
Считаете ли Вы достаточным обеспечение безопасности в организации (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)?

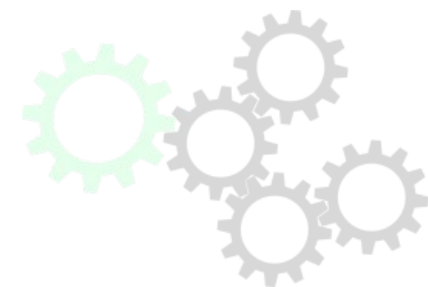




3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры г. Боготола

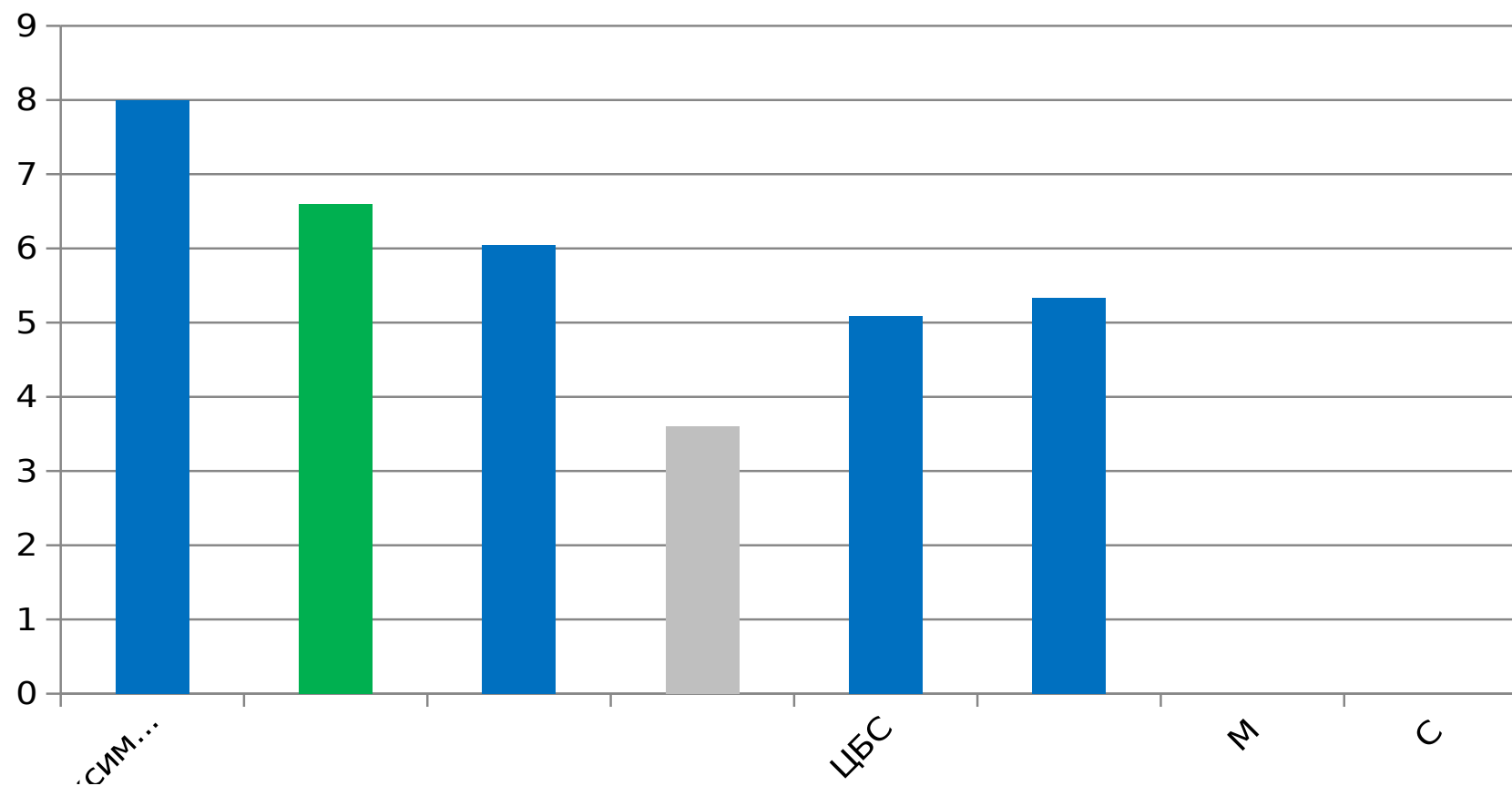
3.1. Удовлетворенность потребителей услуг организации доброжелательностью и вежливостью персонала организации





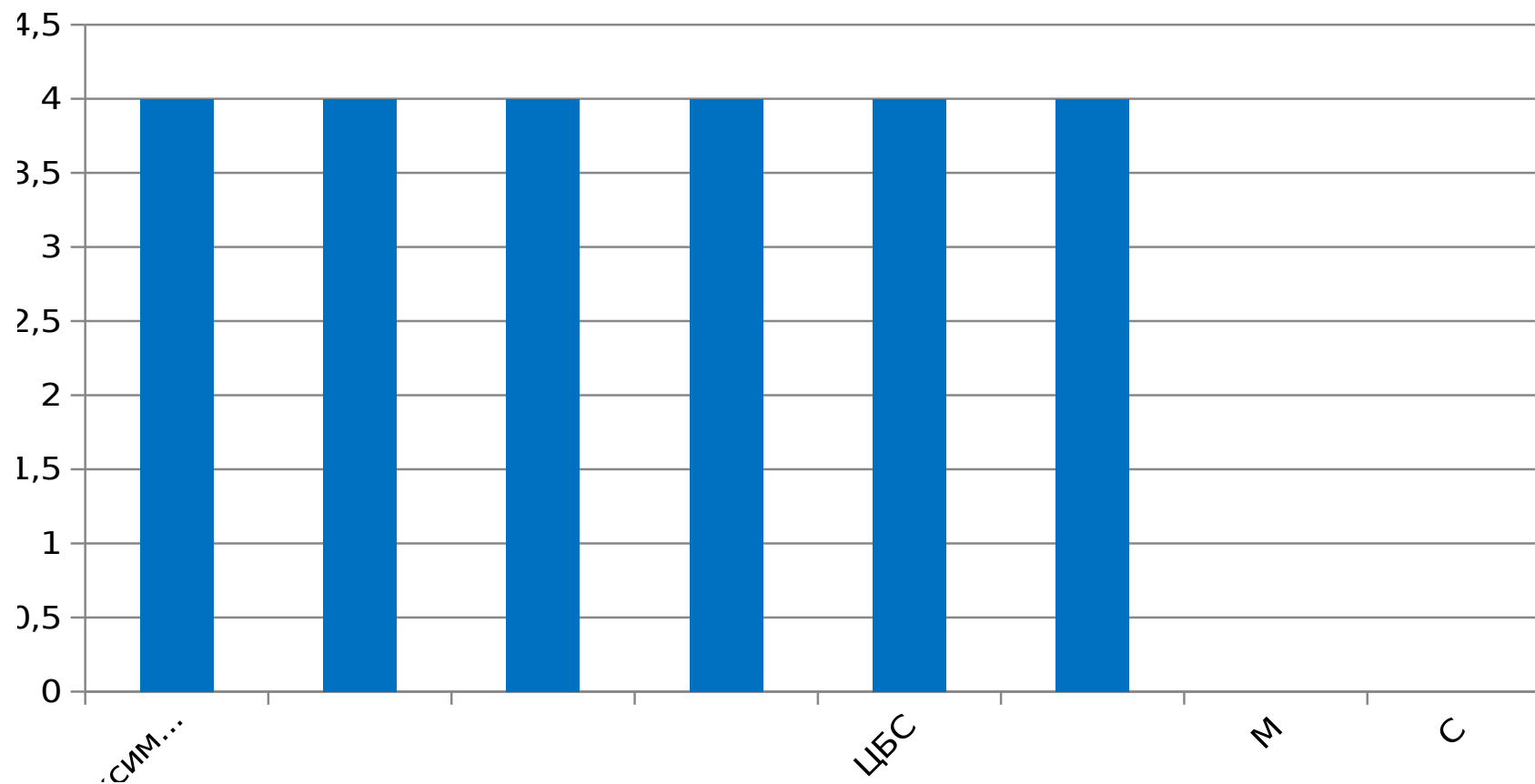
Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (13)

Устраивает ли Вас доброжелательность и вежливость персонала организации?





Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (ЧЗ)

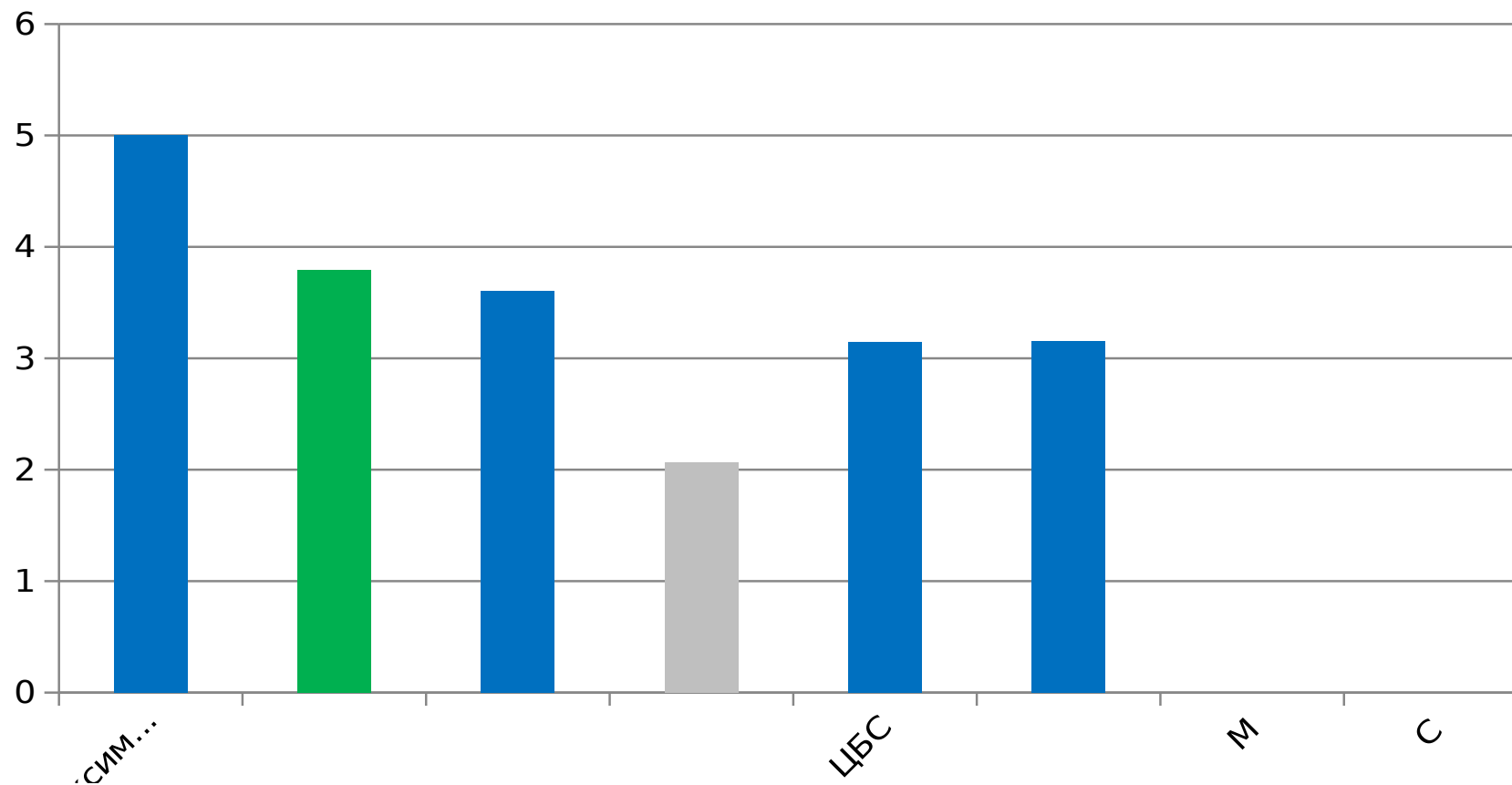


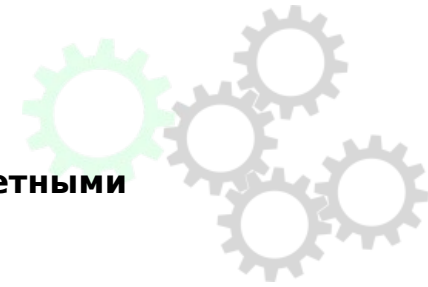


3.3. Удовлетворенность потребителей услуг организации компетентностью работников организации

Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (14)

Удовлетворяет ли Вас компетентность работников организации?

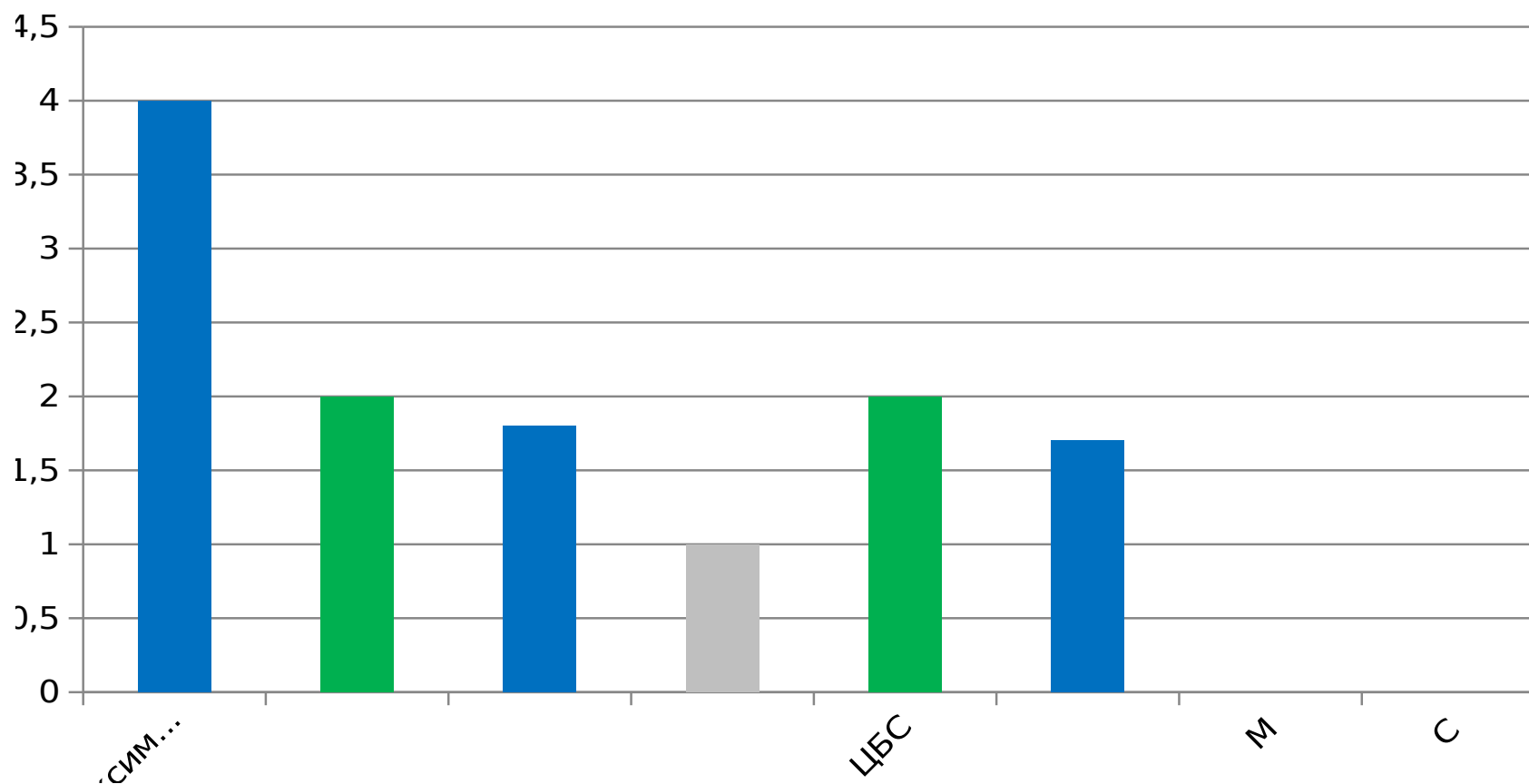
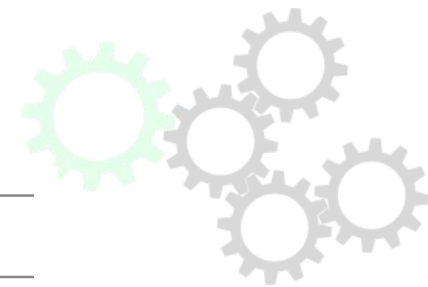




4. Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры

4.1. Наличие доступной возможности для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры

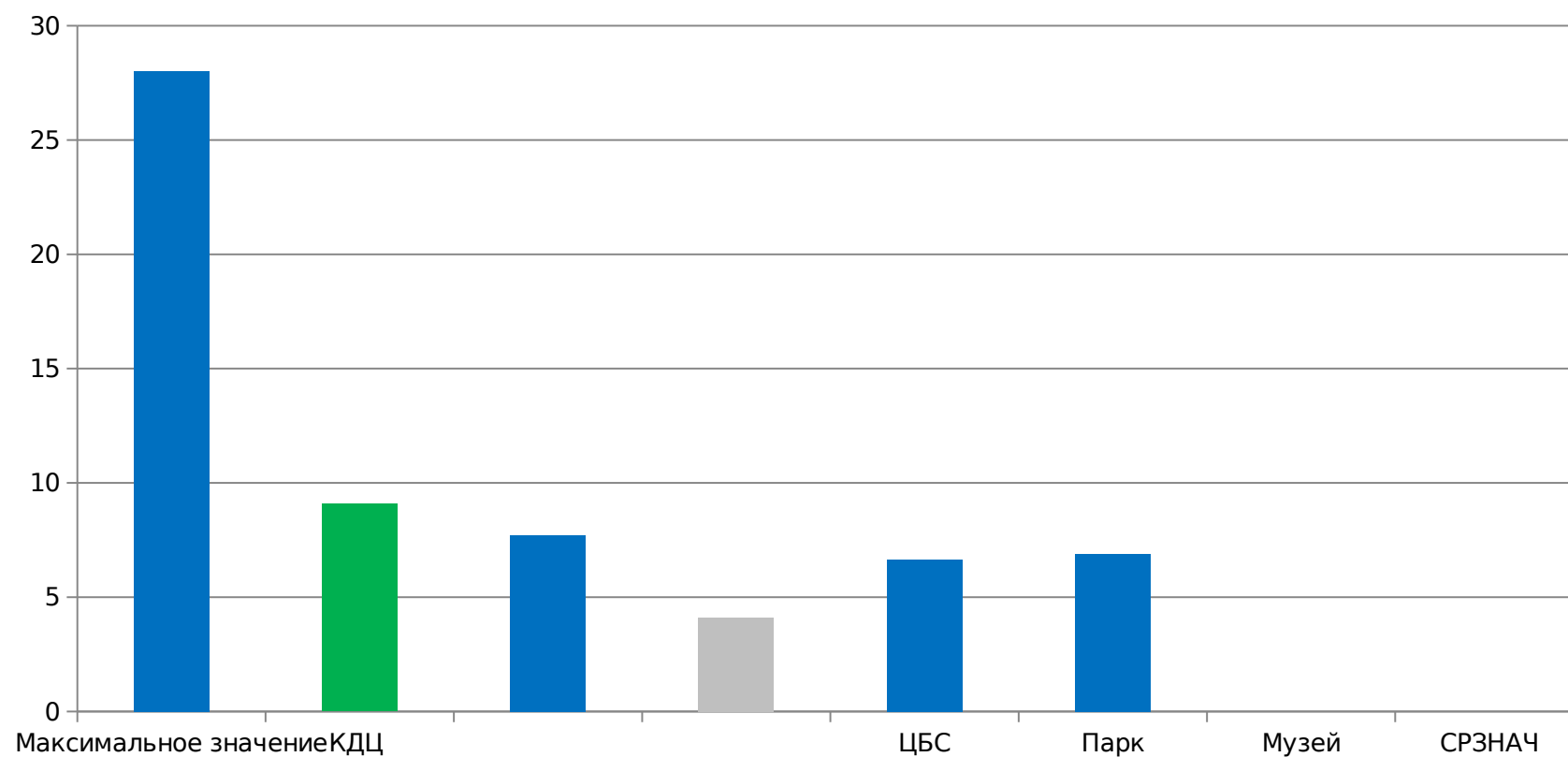
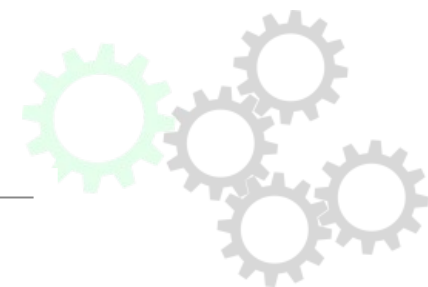
Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2д)



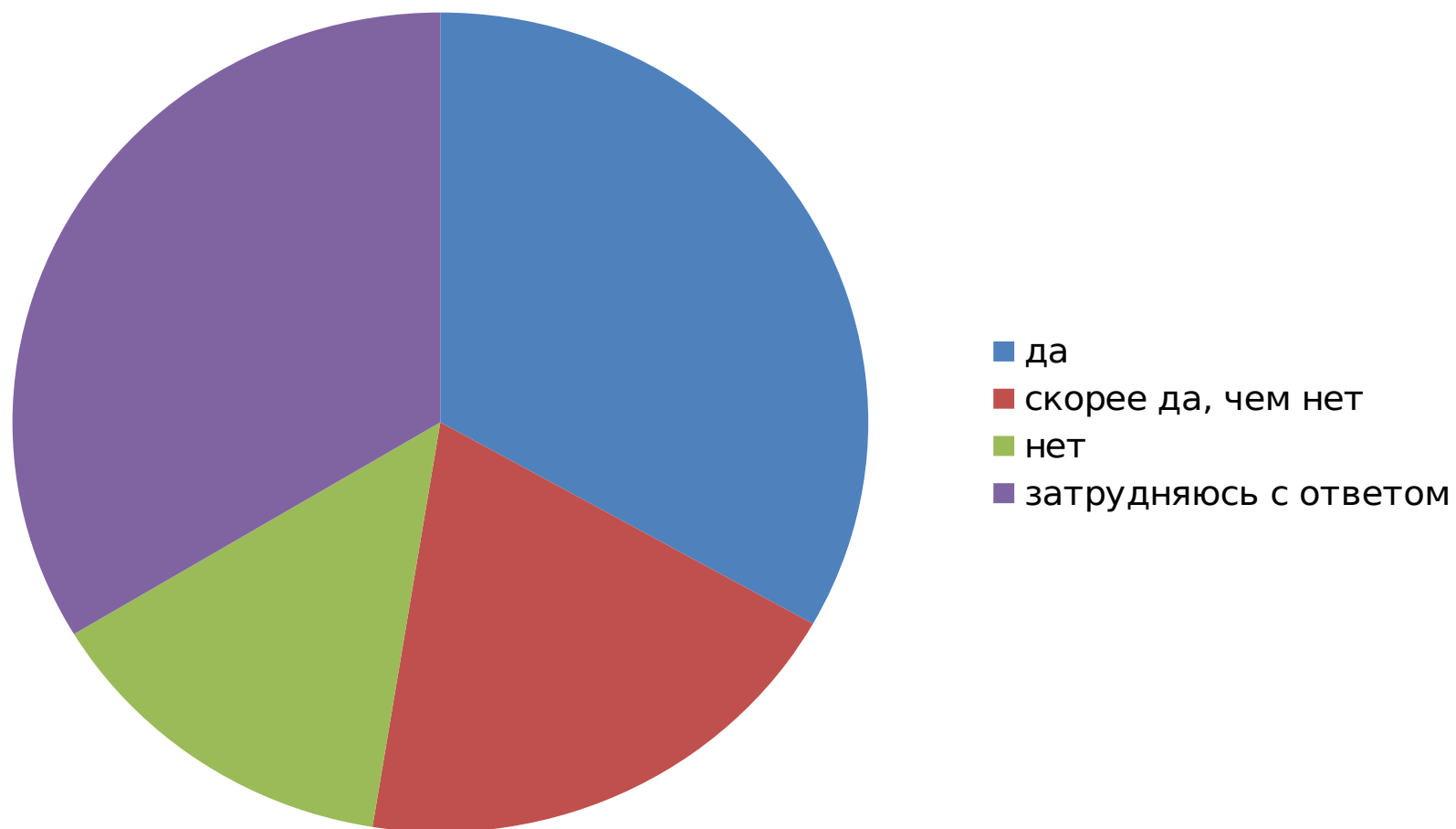
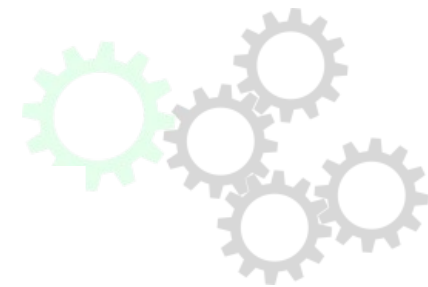
4.2. Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры

Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (15-20,22)

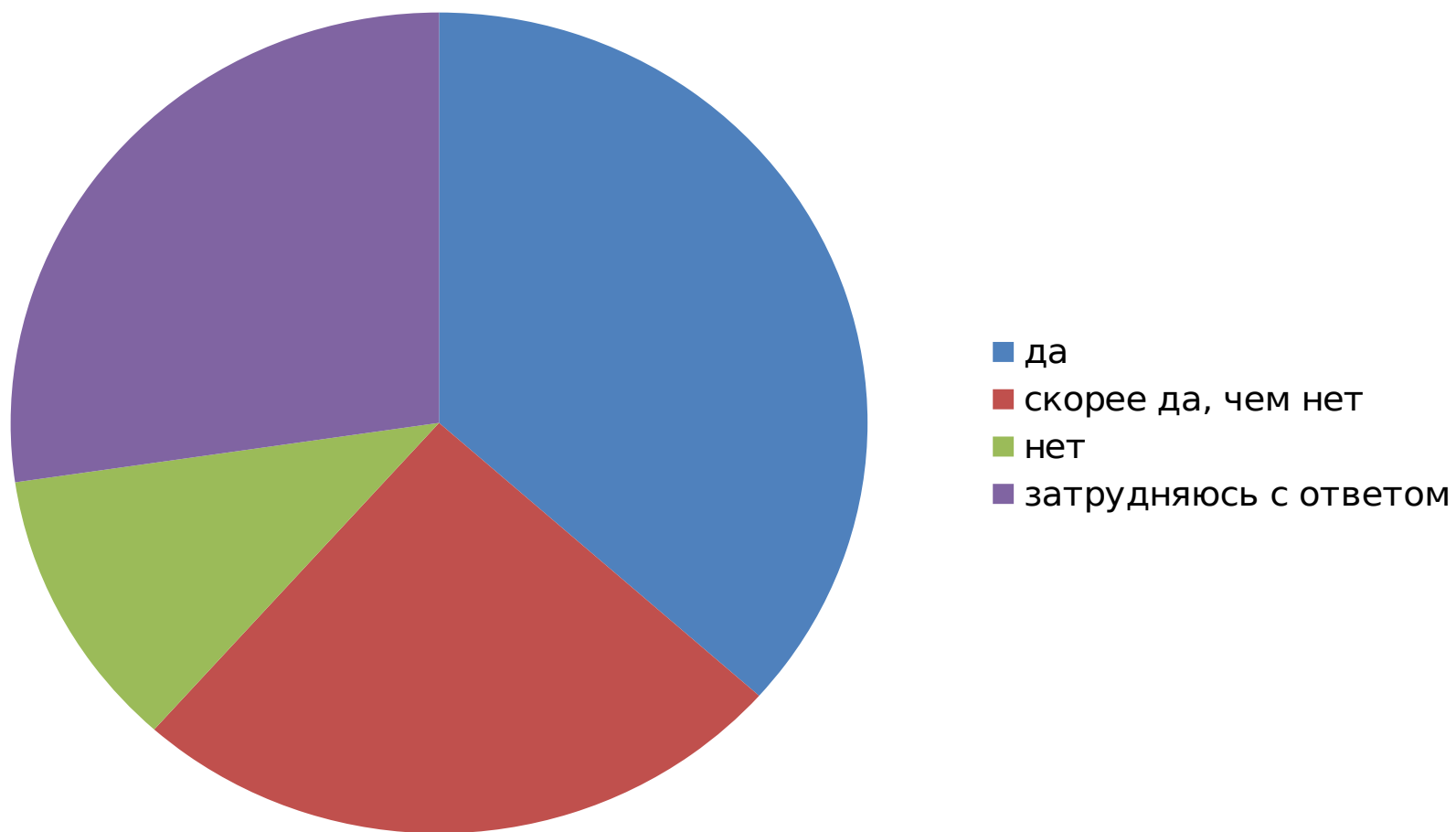
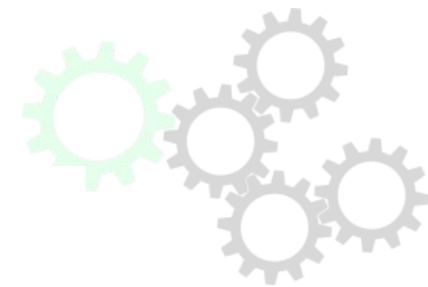
Устраивает ли Вас качество оказания услуг организации в целом?



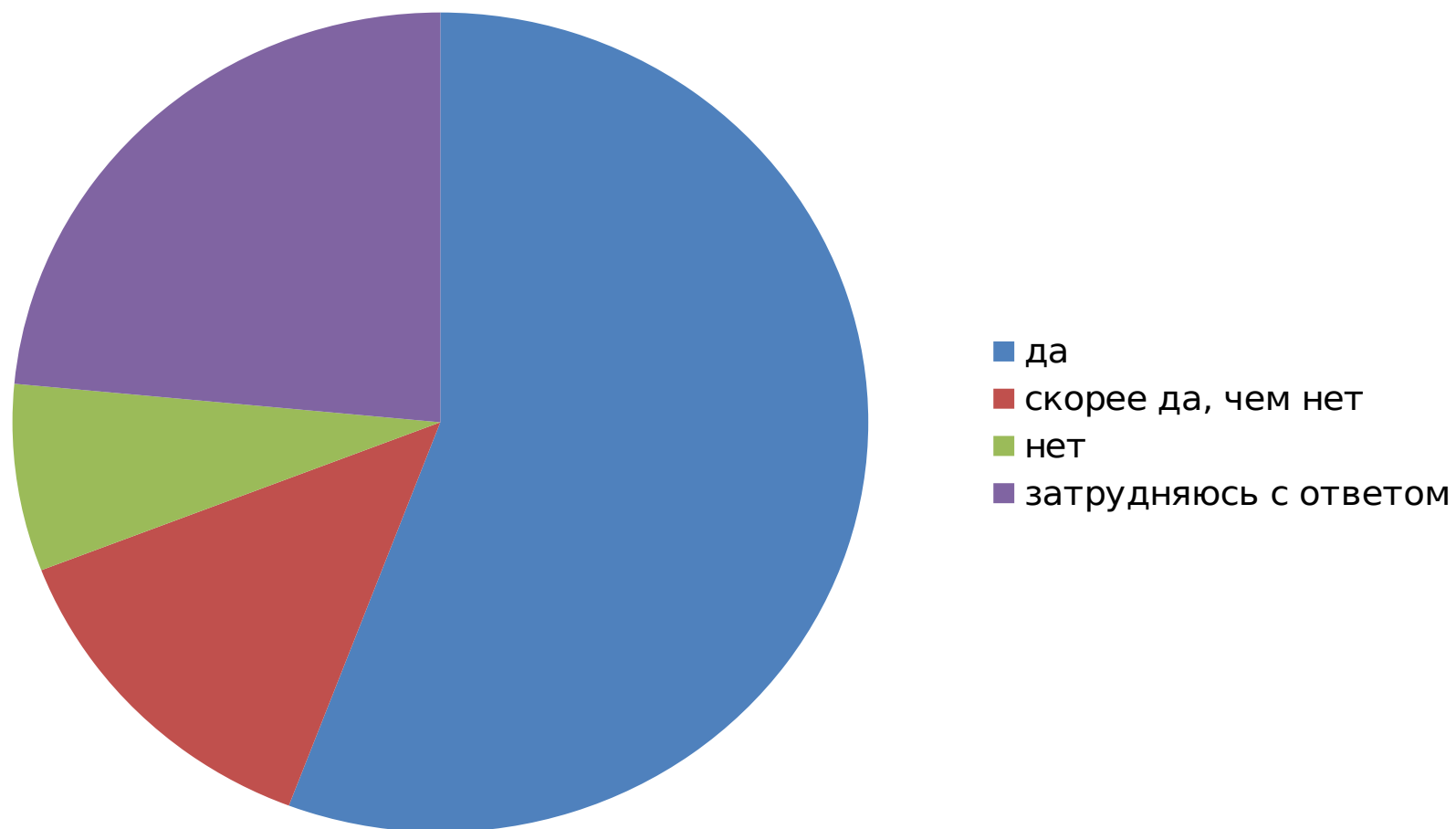
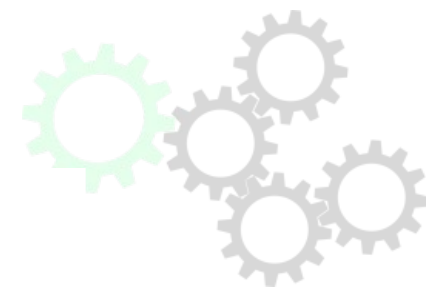
Устраивает ли Вас качество и разнообразие экспозиций в музее?



Устраивает ли Вас качество и разнообразие книжных фондов библиотеки?

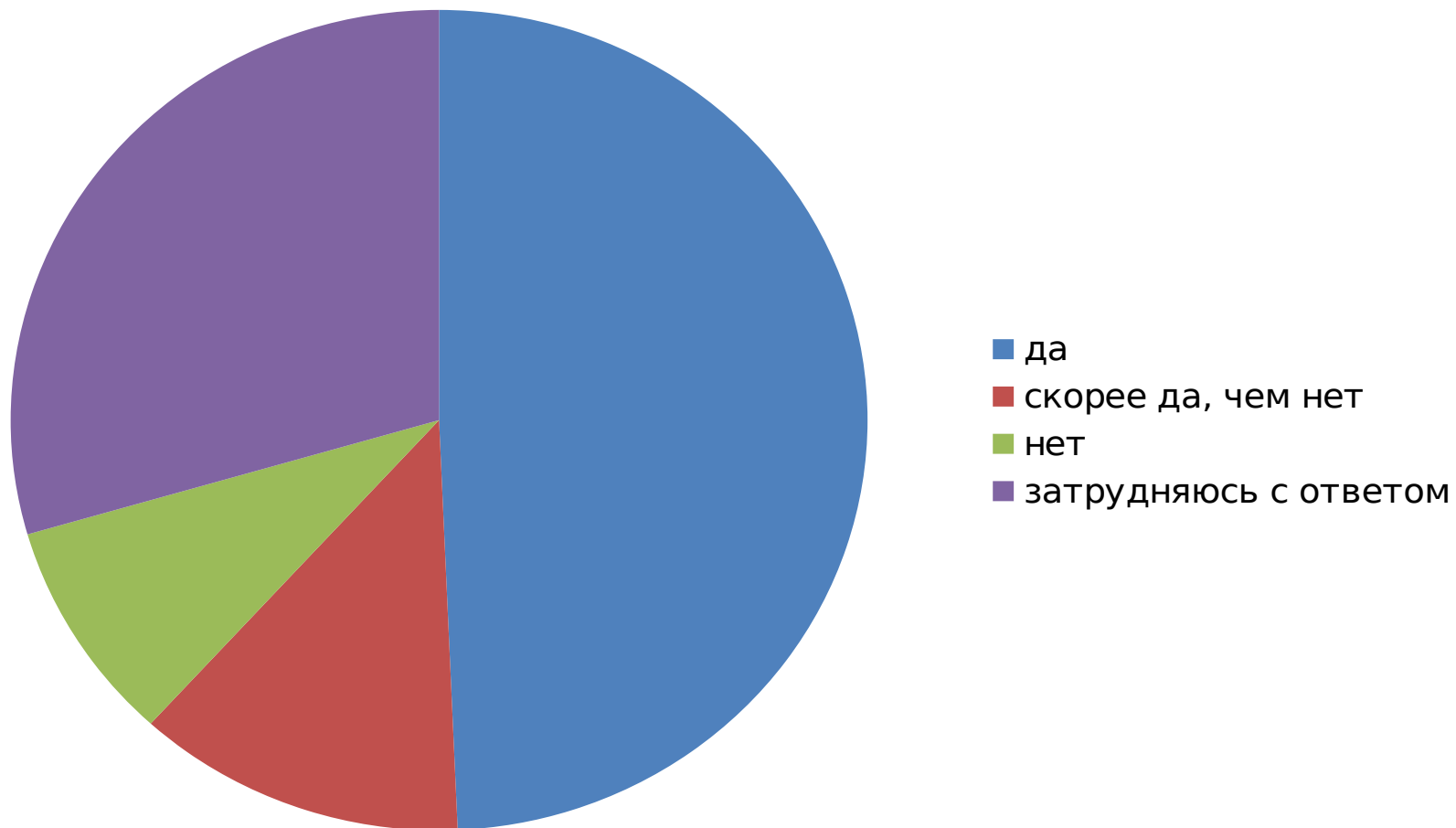


Устраивает ли Вас качество и разнообразие культурно-развлекательных программ, концертов в КДЦ?

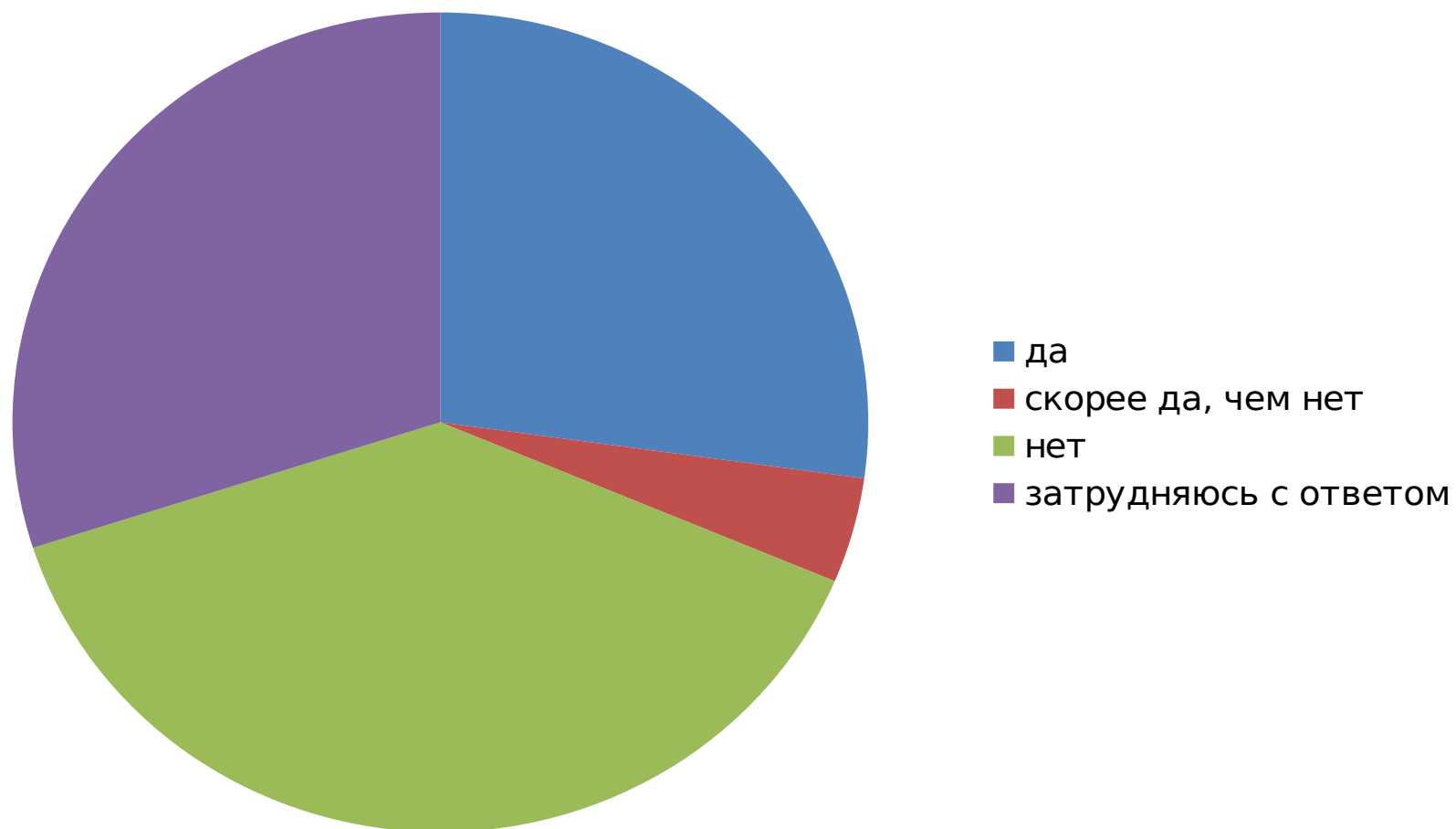
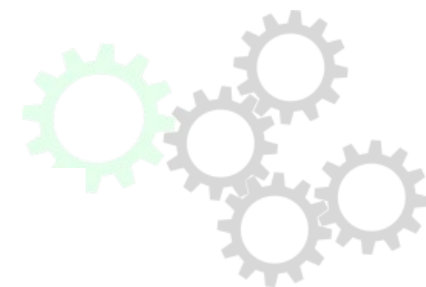


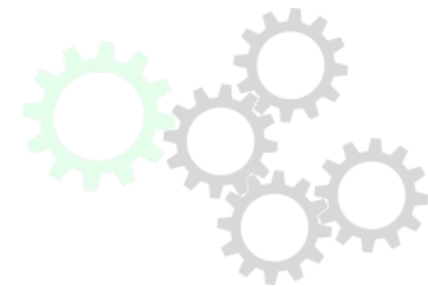


Удовлетворены ли Вы разнообразием творческих групп, кружков, клубов по интересам и т.д. в КДЦ

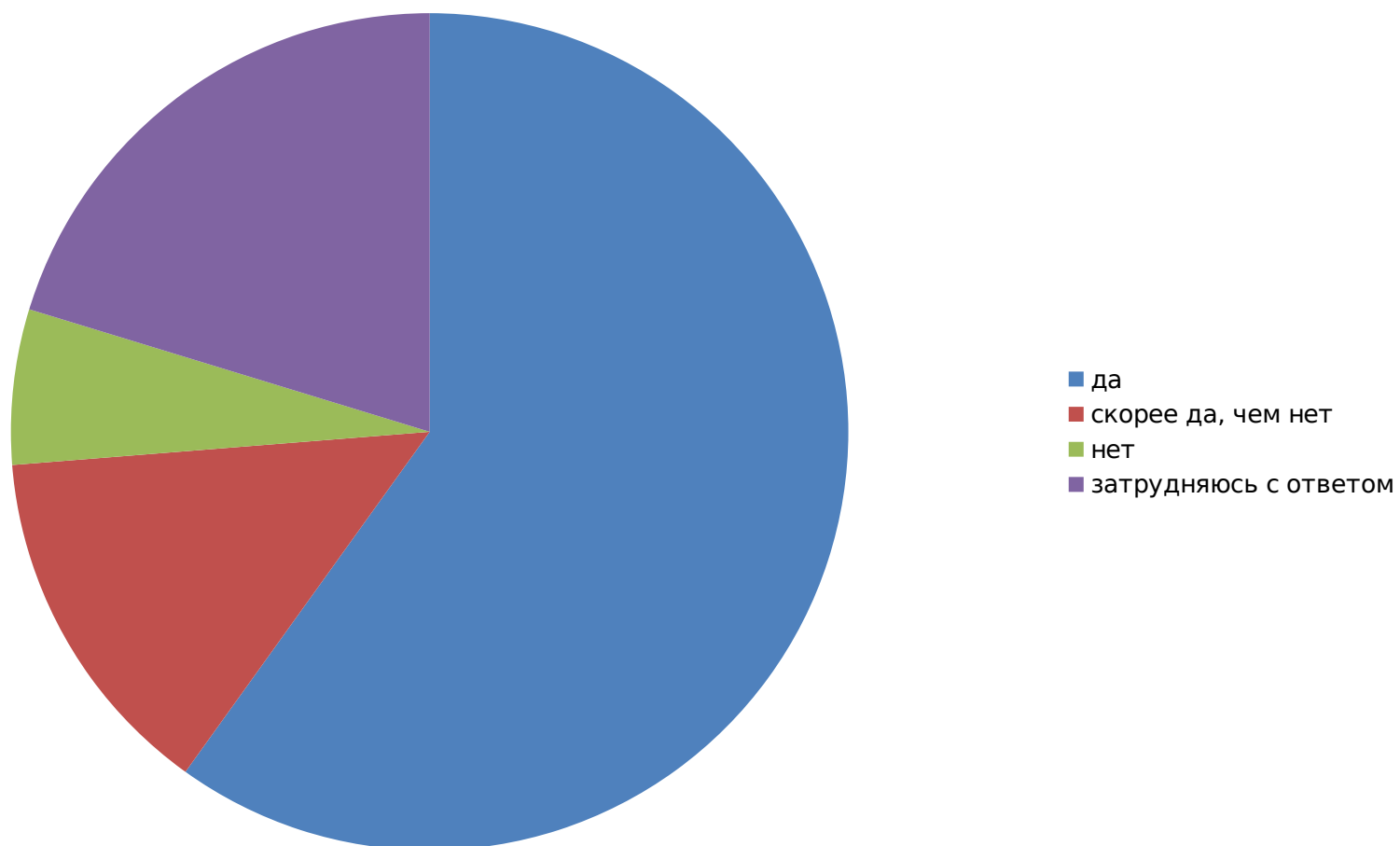


Устраивает ли Вас качество и разнообразие культурно-развлекательных, спортивных программ в Парке отдыха?

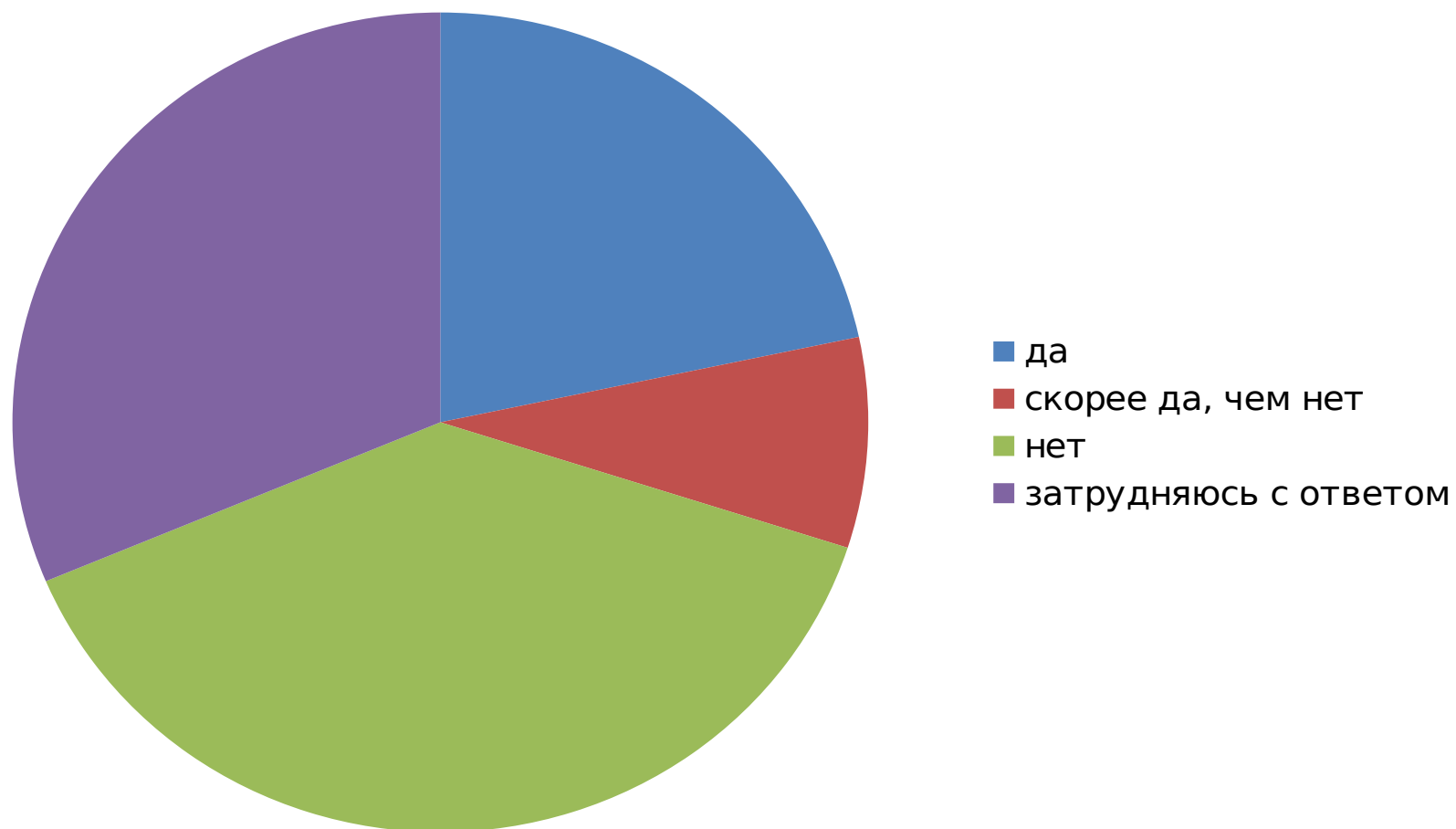
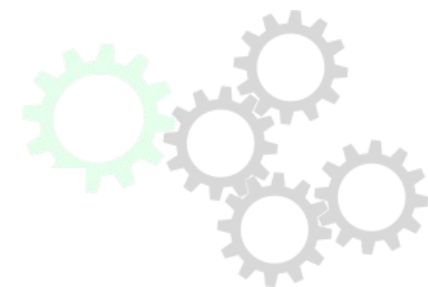


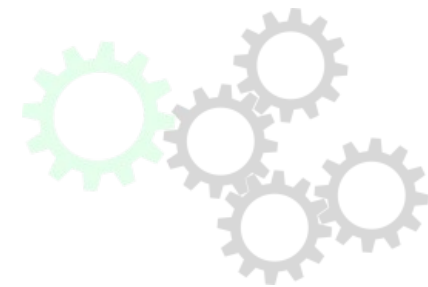


**Удовлетворены ли Вы качеством организации массовых культурных событий?
КДЦ «Зодиак»**

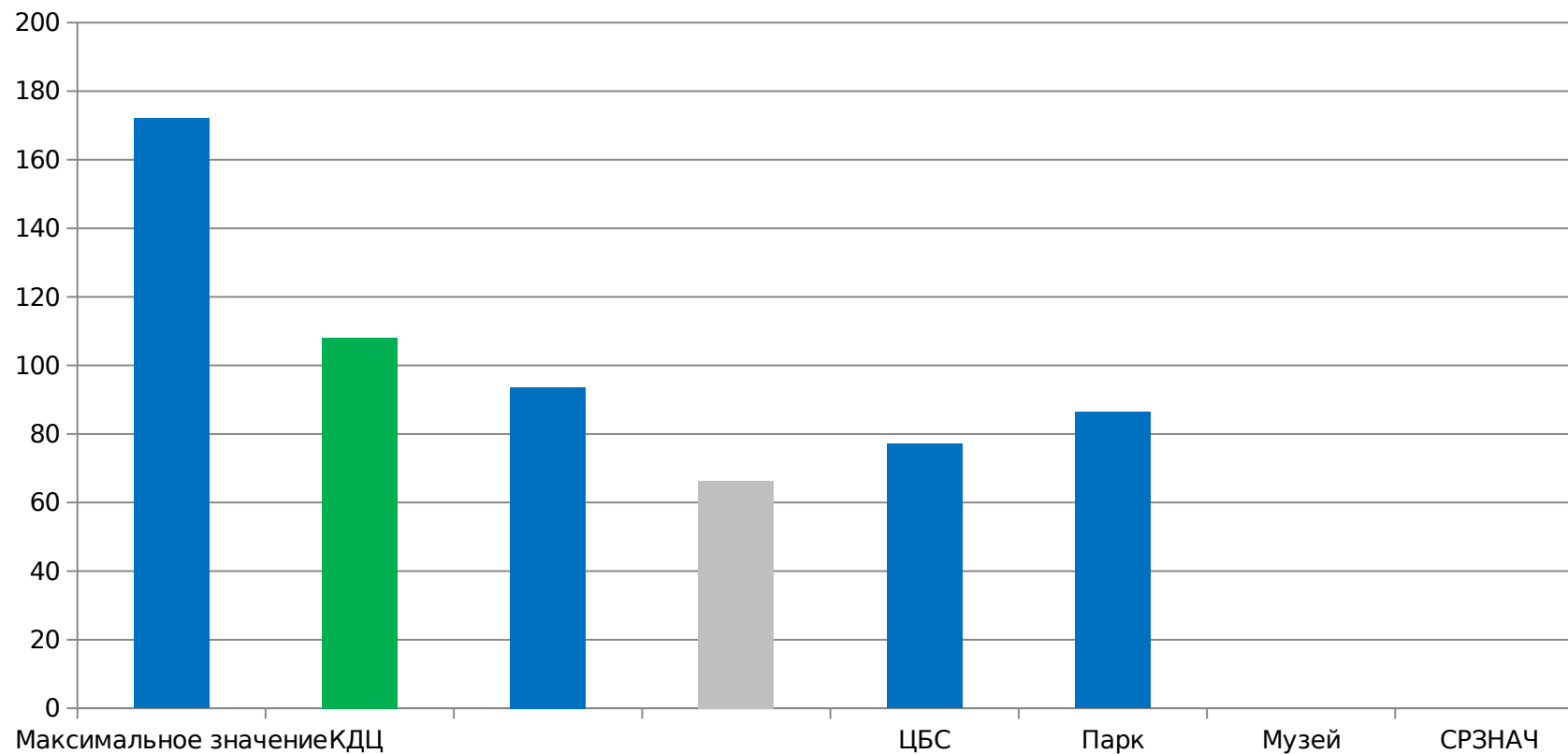


Парк





Итоговый рейтинг



Аналитический отчёт по независимой оценке качества деятельности МБУК г. Боготола Красноярского края



Независимая оценка качества деятельности (НОК) на территории г. Боготола Красноярского края проводилась в связи и в соответствии с требованиями и рекомендациями федерального законодательства России в сфере культуры. Независимой организацией-исполнителем (Оператором) работ по проведению НОК муниципальных учреждений культуры выступила Автономная некоммерческая организация (АНО) «Красноярский региональный центр поддержки местных сообществ «Развитие», с которой администрацией г. Боготола был заключён соответствующий муниципальный контракт на проведение НОК (Муниципальный контракт № «на проведение сбора и обобщения данных, получаемых в целях проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры», от.06.2017 г.). Срок проведения Оператором работ по НОК этим муниципальным контрактом был определён до 01.08.2017.

Нормативно-правовой базой для организации проведения НОК являлись законодательные акты, нормативно-правовые положения и инструктивно-методические материалы федерального уровня, согласно следующему перечню:

- Федеральный закон от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре",
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О независимой оценке качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»,
- Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики";
- Приказ МинКультуры РФ N 2542 от 22.11.2016 г. г. Москва "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры";
- Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Приложение

к приказу Министерства культуры Российской Федерации № 261 от 07.03.2017 г.

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г. № 277 19.05.2015 12:37 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»
- Приказ Минфина России от 22 июля 2015 г. № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки



качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке ее размещения"

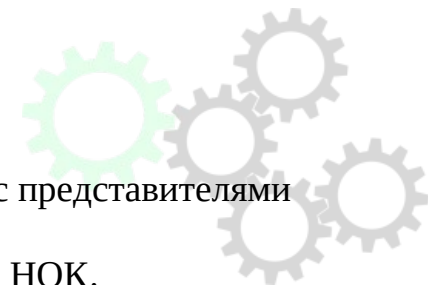
А также постановлением администрации г Боготола от 17 августа 2015 г. № 1069-п «Об утверждении Положения о проведении независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры, социального обслуживания и образования на территории города Боготола»

В соответствии с муниципальным контрактом Оператор НОК должен был выполнить следующие виды работ:

- разработка методики сбора, обобщения информации для целей проведения НОК МБУК в соответствии с определенными критериями и показателями;
- организация сбора, обобщения информации о качестве оказания услуг МБУК;
- представление информации о результатах мониторинга качества оказания услуг МБУК для проведения НОК организаций и проекта итоговых аналитических материалов в ОС.

Начальным этапом проведения НОК была разработка методологии и методики сбора, обработки и анализа информации в рамках исследовательско-аналитических процедур НОК. Оператором был рассмотрен и проанализирован объёмный перечень регламентирующих и рекомендательных материалов, касающихся вопросов проведения НОК в Российской Федерации, а также был изучен опыт проведения НОК разными организациями на территории различных регионов России. На основе полученной информации Оператором была разработана собственная содержательно-процессуальная модель организации и проведения НОК для организации НОК в г. Боготол. Разработанная Оператором содержательно-процессуальная модель (СПМ) НОК в большей степени приближена к потребителям услуг культуры по сравнению с существующими на федеральном уровне унифицированными рекомендательными модельными предложениями для НОК.

Для реализации действий по СПМ НОК Оператором были разработаны собственные исследовательско-аналитические формы и материалы (расчетные алгоритмы, оценочно-аналитические матрицы, критерии и показатели оценивания, и оценочно-измерительные шкалы, исследовательские регламенты, опросные анкеты, учётно-контрольные формы (чек-листы) и др. (Приложения к отчету), спроектированы принципы, форматы, механизмы и процедуры целевых



взаимодействий (коммуникаций) представителей исследовательско-аналитической группы Оператора с представителями МБУК и потребителями услуг для сбора исследовательских данных.

Все исследовательско-аналитические формы и процедуры были согласованы Оператором с заказчиком НОК.

Дальнейшими этапами работы Оператора по проведению НОК был сбор исследовательских данных различных видов и их техническая обработка, перевод первичных, необработанных статистических данных в аналитический формат. Перечисленные действия Оператором были выполнены в сроки, определённые муниципальным контрактом. В результате этих действий Оператором был собран, обработан, подготовлен для анализа и проанализирован весь запланированный массив информационных данных. На основе проведенного исследовательского анализа Оператором сформирована интегральная (обобщённая) и фокусная (в проекциях отдельных организаций) оценочно-аналитическая картина, которая может характеризовать имеющийся в настоящее время уровень качества оказания услуг учреждениями культуры г. Боготола, где проводилась НОК. Общее количество МБУК – объектов исследования и оценки, где проводилась НОК в июне-июле 2017 года – 4.

Методологические вопросы, технологии и инструменты исследований.



Исследование и аналитическая оценка проводилось с использованием исследовательско-аналитических форм, включающих большой набор разных оценочно-аналитических характеристик-параметров, из которых формировалась аналитическая база данных. В структуре данных аналитического массива выделены три уровня аналитического представления оценочной информации: базовый уровень, основной уровень и интегральный уровень.

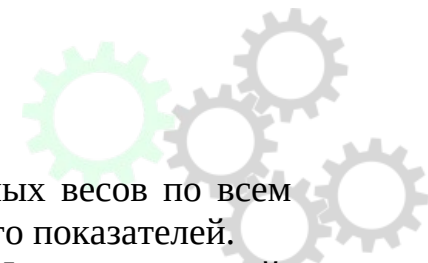
Структурной единицей информации базового аналитического уровня определена аналитическая единица – Базовый аналитический фактор (БАФ). БАФ – самая мелкая аналитическая учётная единица, оценочная информационно-аналитическая позиция, включаемая в аналитический массив (базу) исследовательских данных. Число БАФов определяет количество разных структурных информационных позиций для анализа. Каждый БАФ – автономная аналитическая единица, для которой разработан индивидуальный измерительно-оценочный и учётно-статистический алгоритм.

Структурной единицей основного аналитического уровня является аналитический параметр, именуемый словом «показатель». Показатель состоит из БАФов. Показатель представляет из себя числовую (количественную) аналитическую характеристику, получаемую суммированием числовых значений входящих в показатель БАФов. Системный анализ по НОК строится главным образом на основе исследования значений разных показателей, поэтому показатель – единица основного аналитического уровня.

Единицей интегрального (обобщённого) аналитического уровня является аналитический параметр именуемый словом «критерий», представляющий из себя совокупную целевую количественную характеристику, получаемую путём суммирования численного (количественного) вклада нескольких взятых вместе показателей. Критерий (как правило) является главной сравнительно-сопоставительной аналитической единицей анализа и оценки деятельности разных организаций и используется для публичной презентации.

В данном исследовании все показатели разбиты на смысло-целевые группы критериев. Каждый показатель является элементом, отнесённым к какому-то определённому критерию. В данной статистической аналитике каждый показатель принадлежит только одному критерию и на величины числовых значений других критериев никак не влияет.

Все БАФы имеют свой абсолютный численный (оценочный) вес – максимальный балл, который может быть получен по этому БАФу. Все оценочные веса БАФов определены инструктивно-методическим регламентом исследования, разработанным Оператором, их численные значения заданы однозначно.



Оценочный вес (максимальное числовое значение) показателей получается суммированием численных весов по всем БАФам, входящим в показатель. Оценочный вес критерия – сумма оценочных весов, включённых в него показателей. Полный регламент, описывающий все виды и характеристики, используемых в исследовании БАФов, показателей, критериев и их оценочных весов, определен технологической формой «Алгоритм расчета баллов по итогам сбора и анализа информации» – методическо-инструктивным элементом разработанного Оператором исследовательско-аналитического инструментария. (Приложения к отчёту).

В структуре массива аналитических показателей, разработанной Оператором модели исследования и системы оценивания, присутствуют показатели разных типов и видов. Все показатели относятся к одному из трёх характеристических типов: 1) объективные, 2) субъективные и 3) комбинированные.

К объективным оценочным показателям, относятся показатели, характеризующие (измеряющие, фиксирующие) какие-то фактологические сведения (данные), не зависящие от мнений, позиций, отношений и т.п. людей (например, наличие или отсутствие на сайте организации плана финансово-хозяйственной деятельности).

К субъективным относятся все показатели, где измерение и оценивание проводится на основе учёта мнений и отношений людей (субъектов). В данных исследованиях таковыми субъектами являлись потребители услуг МБУК, жители города Боготола в широком диапазоне возраста – от 10 лет до 65.

Третий тип показателей – комбинированные – является комбинацией (одновременным статистическим учётом и оцениванием) объективных и субъективных оценочных факторов.

В свою очередь, объективные и субъективные показатели в аналитике разделены на 2 вида:

- 1) Простые (однофакторные, одноэлементные) показатели – показатели, характеризующие какую-то одну однозначную на данный момент оценочную величину и состоящие из одного БАФа.
- 2) Составные (многофакторные, многоэлементные) показатели – когда количество оцениваемых факторов или количество источников информации по какой-то оцениваемой позиции больше одного. Состоит из нескольких БАФов.

В разработанной Оператором аналитической модели исследования в рамках НОК введены два оценочно-аналитических



постулата (экспертных допущения, не требующих проверки истинности – положений, принимаемых без доказательства) :

1. **Постулат о неудовлетворительном уровне качества оказания услуг МБУК.** Согласно этому постулату – удовлетворительный уровень качества характеризуется численной величиной любого используемого для НОК оценочного критерия – не ниже уровня 0,4 (40%) от максимальной оценочной величины (оценочного веса), установленного для данного аналитического критерия. (Каждый критерий является составным оценочным параметром, состоящим из показателей и базовых аналитических факторов (БАФ). Каждый критерий характеризует какой-то определённый целостно-совокупный, комплексный содержательно-целевой сегмент, деятельностный пласт в работе организации.

Оценочный уровень ниже 0,4 от максимального по любому критерию считается неудовлетворительным. При проведении НОК результат фактической оценки по каждому отдельному критерию должен быть не ниже пятидесятипроцентной величины от установленного для критерия максимума. Наличие у организации оценки ниже 0,4 установленной максимальной величины хотя бы по одному критерию может служить поводом и причиной для признания неудовлетворительной всей работы организации и деятельности её управленческого звена.

Постулат о «неудовлетворительном уровне» можно, но иногда не целесообразно применять к отдельным показателям и тем более базовым измерительным факторам.

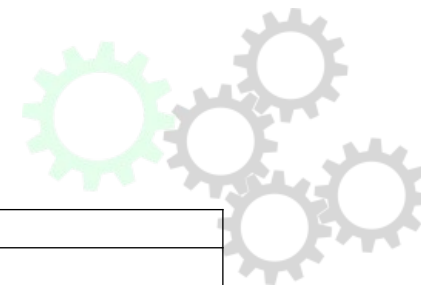
2. **Постулат о высоком уровне качества деятельности организации.** Согласно этому постулату – считаемый высоким уровень качества оказания услуг МБУК характеризуется численной величиной каждого используемого для НОК оценочного критерия – выше 0,8 (80%) от максимальной оценочной величины (числового веса), установленного для определённого аналитического критерия. Высоким уровнем эффективности (качества) деятельности организации признаётся уровень с оценкой её работы числовым оценочным значением – больше 0,8 максимальной оценочной величины критерия – одновременно по всем критериям. Наличие в оценочном массиве НОК суммарной оценки по любому из критериев ниже 0,8 от максимального уровня является фактором невозможности отнесения организации к числу организаций с высоким уровнем качества деятельности. Для собственной аналитики, текущего мониторинга



деятельности организации постулат о «восьмидесятипроцентном уровне» можно применять к отдельным показателям и даже к БАФам как определённый целевой ориентир.

Для практических оценочных целей и выводов о качестве оказания услуг МБУК уровень оценочных результатов по каждому из критериев в промежутке между 0,4 до 0,8 от максимально установленного (включая обе краевые границы оценочного диапазона) считается удовлетворительным, нормальным.

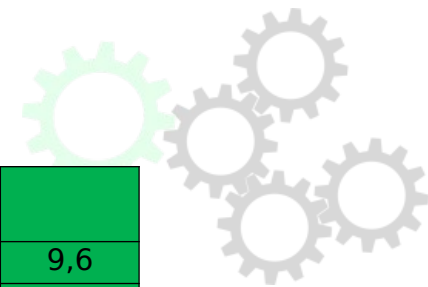
Исходя из двух постулатов («о неудовлетворительном уровне» и «о высоком уровне») проводится анализ исследовательского массива данных, интерпретация результатов, делаются содержательные смысловые выводы по результатам исследований и формулируются некоторые возможные рекомендации по изменению, оптимизации, повышению эффективности деятельности МБУК.



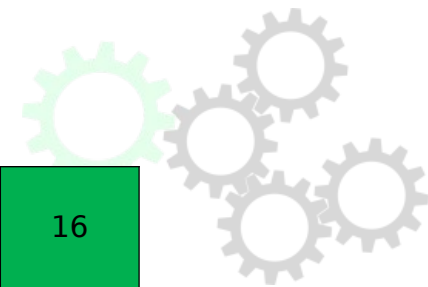
1	Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Зодиак»
2	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г.Боготола
3	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской парк культуры и отдыха»
4	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской краеведческий музей»

Анализ состояния уровня организации работы МБУК по всем аналитическим позициям НОК

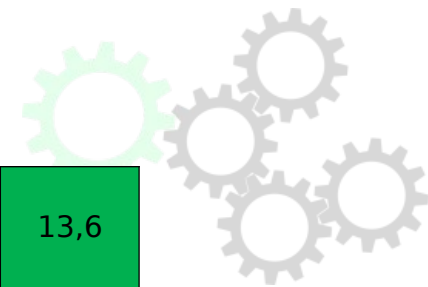
		max	КДЦ «Зодиак »	ЦБС	Парк	Музей	СРЗНА Ч	< 0,4 max	> 0,8 max
I.	открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных учреждениях культуры г. Боготола	44	36,37	28,99	15,13	22,64	25,78	17,60	35,2
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч4	10	10	9,4	7	7,9	8,58	4,00	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч5	8	8	5	5	3	5,25	3,20	6,4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры,	24	18,37	14,59	3,13	11,74	11,95	9,60	19,2



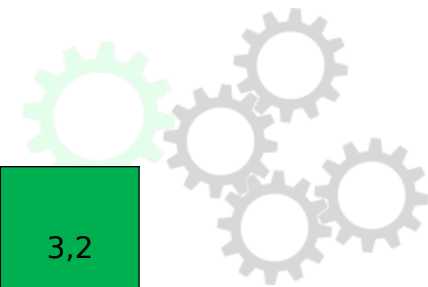
	размещенной на территории организации								
	Результаты наблюдения, Ч1	12	12	9,6	0	8	7,40	4,80	9,6
	Анкетирование получателей услуг, АП 1,2,3	12	6,37	4,99	3,13	3,74	4,55	4,80	9,6
	1	4	2,78	2,47	1,23	1,87	2,09	1,60	3,2
	2	4	1,76	1,28	1,09	0,96	1,27	1,60	3,2
	3	4	1,83	1,24	0,81	0,91	1,20	1,60	3,2
II.	Комфортность условий, в которых оказываются услуги муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Боготола	79	53,26	45,26	25,45	39,79	40,94	31,60	63,2
2.1.	Санитарно-гигиеническое, эстетическое состояние помещений, территории организации	24	18,36	16,82	7,35	14,75	14,32	9,60	19,2
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2а,в,е)	12	10	9,6	4	8	7,90	4,80	9,6
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (4,5,6)	12	8,36	7,22	3,35	6,75	6,42	4,80	9,6
	4	4	2,87	2,35	1,09	2,12	2,11	1,60	3,2
	5	4	2,65	2,31	1,21	2,33	2,12	1,60	3,2
	6	4	2,84	2,56	1,05	2,30	2,19	1,60	3,2
2.2.	Доступность услуг, оказываемых организацией	33,00	23,85	19,55	15,61	16,11	18,78	13,20	26,4



	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (7,9,10,11,12)	20	12,85	10,55	6,61	9,11	9,78	8,00	16
	7	4	2,63	2,25	1,28	1,82	2,00	1,60	3,2
	9	4	2,20	0,92	0,52	0,87	1,13	1,60	3,2
	10	4	2,74	2,83	1,99	2,54	2,53	1,60	3,2
	11	4	2,99	2,76	1,58	2,30	2,41	1,60	3,2
	12	4	2,30	1,79	1,25	1,57	1,73	1,60	3,2
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2г)	4	2	0	0	0	0,50	1,60	3,2
	Телефонный дозвон до учреждений культуры ТД	9	9	9	9	7	8,50	3,60	7,2
2.3.	Материально-техническое состояние организации	16	11,05	8,88	2,49	8,93	7,84	6,40	12,8
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (21)	10	5,05	4,08	2,49	3,73	3,84	4,00	8
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2б)	6	6,00	4,80	0,00	5,20	4,00	2,40	4,8
2.4.	Безопасность условий, в которых оказывается услуга	10	5,89	4,58	2,77	4,27	4,38	4,00	8
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (8)	10	5,89	4,58	2,77	4,27	4,38	4,00	8

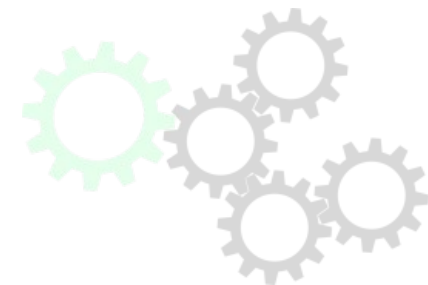


III.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры г. Боготола	17	14,38	13,65	9,67	12,23	12,48	6,80	13,6
3.1.	Удовлетворенность потребителей услуг организации доброжелательностью и вежливостью персонала организации	12	10,59	10,05	7,61	9,09	9,33	4,80	9,6
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (13)	8	6,59	6,05	3,61	5,09	5,33	3,20	6,4
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (ЧЗ)	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,60	3,2
3.2.	Удовлетворенность потребителей услуг организации компетентностью работников организации	5	3,79	3,60	2,07	3,15	3,15	2,00	4
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (14)	5	3,79	3,60	2,07	3,15	3,15	2,00	4
IV.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	32	13,08	11,33	6,09	10,65	10,29	12,80	25,6
4.1.	Наличие доступной возможности для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры	4	4	3,6	2	4	3,40	1,60	3,2



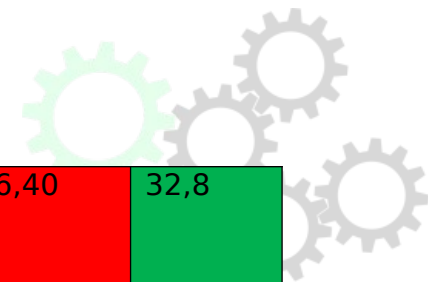
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2д)	4	4	3,6	2	4	3,40	1,60	3,2
4.2.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	28	9,08	7,73	4,09	6,65	6,89	11,20	22,4
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (Е, 15-20,22)	28	9,08	7,73	4,09	6,65	6,89	11,20	22,4
	15	4	2,92	2,75	1,18	2,28	2,28	1,60	3,2
	16	10	0,00	0,00	0,00	4,37		4,00	8
	17	10	0,00	4,98	0,00	0,00		4,00	8
	18	4	2,54	0,00	0,00	0,00		1,60	3,2
	19	4	2,26	0,00	0,00	0,00		1,60	3,2
	20	8	0,00	0,00	2,38	0,00		3,20	6,4
	22	2	1,36	0,00	0,53	0,00		0,80	1,6
ИТОГО		172	108,09	93,62	66,34	77,11	86,29	68,80	137,6

Примечание: ячейки красного цвета – со значениями аналитического параметра ниже 50% от максимально установленной величины (оценочного веса),
ячейки зеленого цвета – со значениями аналитического параметра выше 80% от максимально установленной величины (оценочного веса)

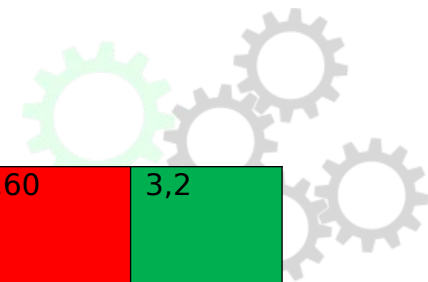


Анализ оценочных уровней работы МБУК по объективным оценочным позициям («Объективный рейтинг»)

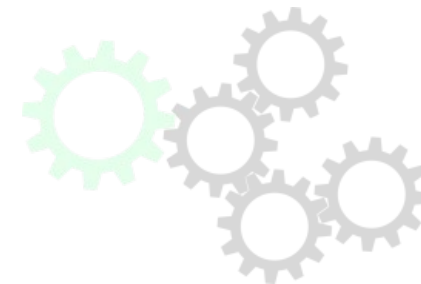
		max	КДЦ «Зодиа к»	ЦБС	Парк	Музей	СРЗНАЧ	< 0,4 max	> 0,8 max
I.	открытости и доступности информации о муниципальных бюджетных учреждениях культуры г. Боготола	30	30	24	12	18,9	21,225	12,00	24
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч4	10	10	9,4	7	7,9	8,58	4,00	8
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет», Ч5	8	8	5	5	3	5,25	3,20	6,4
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	12	12,00	9,60	0,00	8,00	7,40	4,8	19,2
	Результаты наблюдения, Ч1	12	12	9,6	0	8	7,40	4,80	9,6



II.	Комфортность условий, в которых оказываются услуги муниципальными бюджетными учреждениями культуры г. Боготола	41,00	32,05	27,48	15,49	23,93	24,74	16,40	32,8
2.1.	Санитарно-гигиеническое, эстетическое состояние помещений, территории организации	12	10	9,6	4	8	7,9	4,80	9,6
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2а,в,е)	12	10	9,6	4	8	7,90	4,80	9,6
2.2.	Доступность услуг, оказываемых организацией	13,00	11,00	9,00	9,00	7,00	9,00	5,20	10,4
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2г)	4	2	0	0	0	0,50	1,60	3,2
	Телефонный дозвон до учреждений культуры ТД	9	9	9	9	7	8,50	3,60	7,2
2.3.	Материально-техническое состояние организации	16	11,05	8,88	2,49	8,93	7,84	6,40	12,8
	Анкетирование получателей услуг учреждений культуры АП (21)	10	5,05	4,08	2,49	3,73	3,84	4,00	8
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2б)	6	6,00	4,80	0,00	5,20	4,00	2,40	4,8



III.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений культуры г. Боготола	4	4	4	4	4	4	1,60	3,2
3.1.	Удовлетворенность потребителей услуг организации доброжелательностью и вежливостью персонала организации	4	4	4	4	4	4	1,60	3,2
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (ЧЗ)	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	1,60	3,2
IV.	Удовлетворенность граждан качеством услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры	4	4	3,6	2	4	3,4	1,60	3,2
4.1.	Наличие доступной возможности для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры	4	4	3,6	2	4	3,40	1,60	3,2
	Посещение учреждений культуры с целью наблюдения условий, в которых оказываются услуги посетителям (Ч2д)	4	4	3,6	2	4	3,40	1,60	3,2
ИТОГО		69	56,00	49,4	41,0	38,9	46,3	27,60	55,2



Сопоставление разных рейтингов (рэнкингов) МБУК

max		1.	2.	3.	4.	среднее	< 0,4 max	> 0,8 max
69	Итого	56,0	49,4	41,0	38,9	46,3	27,60	55,2
Место в рэнкинге	«объективный» рэнкинг	1	2	4	3			
103	Итого	52,09	44,22	25,34	38,21	39,97	41,20	82,40
Место в рэнкинге	Субъект-рэнкинг	1	2	4	3			
172	Итого	108,09	93,62	66,34	77,11	86,29	68,80	137,6
	Рейтинг	1	2	4	3	среднее		
Сумма мест по всем рэнкингам-рейтингам		3	6	12	9			
Место в рейтинге	Рейтинг мест	1	2	4	3			

Рекомендации МБУК г. Боготола по повышению качества оказания культурных услуг населению

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры Культурно-досуговый центр «Зодиак»

Рекомендации:

- Разместить на сайте информацию о выполнении муниципального задания за прошлые годы.



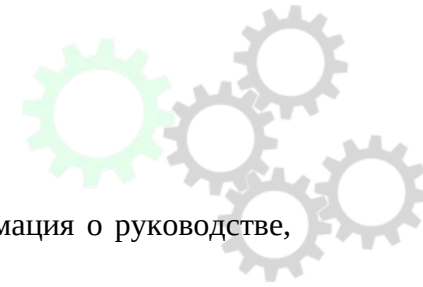
2. Разнообразить информацию на официальном сайте организации с целью повышения заинтересованности среди жителей города
3. Активизироваться в привлечении внебюджетных условий, в том числе и грантовых для совершенствования МТБ организации.
4. Привести прилегающую территорию организации в удовлетворительное состояние (ограждение всей территории, отсутствие захламленных зон).
5. Рассмотреть причины невысокой оценки температурного и светового режима в организации. Предпринять необходимые меры к нормализации режима.
6. Предпринять меры для обеспечения беспрепятственного доступа людей с ОВЗ в помещения учреждения.
7. Разработать стандарт безопасности при организации культурно массовых мероприятий. (паспорт безопасности

2. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г.Боготола

Рекомендации:

1. Разместить на сайте организации недостающую информацию.
2. Разместить информацию о руководстве, учредителе в помещении МБУК "ЦБС" филиал 2.
3. Обеспечить размещение необходимой информации в помещении о деятельности МБУК "ЦБС" филиал 3.
4. Разнообразить информацию на официальном сайте организации с целью повышения заинтересованности среди жителей города
5. Обеспечить наличие в туалетных комнатах горячей и холодной воды, сушики для рук (электросушка или бумажные полотенца) в удовлетворительном состоянии в Детской библиотеке и филиале №3.
6. Предпринять меры для обеспечения беспрепятственного доступа людей с ОВЗ в помещения учреждения.
7. Обеспечить WiFi доступ к сети Интернет для посетителей филиала №3
8. Обеспечить наличие в доступном месте книги жалоб и предложений в филиале №3

3. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской парк культуры и отдыха»



Рекомендации:

1. Разместить на сайте организации в полном объеме необходимую информацию о деятельности МБУК (информация о руководстве, учредителе организации, сканы учредительных документов, данные о режиме работы)
 2. Разместить наглядную информацию о деятельности организации на ее территории.
 3. Ограждение территории парка.
 4. Освобождение территории парка от захламления.
 5. Привести санитарное состояние помещений организации в удовлетворительный вид.
 6. Рассмотреть причины низких результатов оценивания доступности услуг организации жителями города. Предпринять необходимые меры для повышения уровня доступности услуг учреждения. Учесть при этом доступность организации для людей с ОВЗ.
 7. Рассмотреть причины низких результатов оценивания уровня безопасности услуг организации для жителей города. Предпринять необходимые меры для повышения уровня безопасности.
 8. Принять меры по повышению уровня компетентности сотрудников МБУК.
 9. Обеспечить возможность для граждан выразить свои замечания и предложения относительно качества услуг, оказываемых учреждением культуры.
 10. Принять меры для повышения качественного уровня массовых культурных мероприятий, организуемых МБУК.
4. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Боготольский городской краеведческий музей»

Рекомендации:

1. Разместить на сайте организации в полном объеме необходимую информацию о деятельности МБУК. (Учредительные документы, сведения об услугах, в том числе платных, информацию о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения).
2. Разнообразить информацию на официальном сайте организации с целью повышения заинтересованности среди жителей города.
3. Обеспечить наличие в туалетных комнатах горячей и холодной воды, сушилки для рук (электросушка или бумажные полотенца) в удовлетворительном состоянии.
4. Предпринять меры для обеспечения беспрепятственного доступа людей с ОВЗ в помещения учреждения.
5. Активизироваться в привлечении внебюджетных условий, в том числе и грантовых для совершенствования МТБ организации.



6. Рассмотреть причины низких результатов оценивания общего качественного уровня услуг организации жителями города.
Предпринять необходимые меры для повышения качественного уровня услуг учреждения.

Общие рекомендации:

1. Обеспечить соответствие содержания официальных сайтов МБУК требованиям действующего законодательства.
2. Повысить качество информирования населения о деятельности МБУК через ресурсы сети Интернет (разнообразие информации на официальных сайтах, интерактивные форматы взаимодействия с потребителями услуг культуры через сетевые ресурсы, представительство организаций в социальных сетях).
3. Обратить внимание на прилегающие территории МБУК (наличие ограждения, отсутствие захламленности, благоустроенность).
4. Разработать и реализовать комплексную программу мероприятий по обеспечению беспрепятственного доступа людей с ОВЗ в МБУК.
5. Разработать и реализовать комплекс мероприятий по повышению уровня компетентности в вопросах привлечения внебюджетных средств для развития организации, включая грантовые средства на конкурсной основе.
6. Обеспечить ежегодный мониторинг уровня удовлетворенности жителей города качеством услуг МБУК с выявлением причин низкой оценки и принятия мер для их устранения.