

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ
КУЛЬТУРЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

2015 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07. 05. 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 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», приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08. 2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», приказом управления культуры и искусства Липецкой области от 24.06.2015 г № 214 «О создании условий для проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

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 организациями культуры 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 организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, 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 государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- сформировать рейтинг среди областных учреждений культуры по степени удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) государственных учреждений культуры Липецкой области, финансируемые из областного бюджета.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры 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;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В июне 2015 года на заседании общественного Совета были определены организации культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области, составлен график проведения анкетирования и опроса, а также объекты исследования.

ПЛАН – ГРАФИК

проведения независимой оценки качества оказания услуг
государственными учреждениями культуры Липецкой области

№	Наименование организации	Руководитель организации	Сроки проведения
1.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	Белякин Ю.Н.	сентябрь
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	Скользяев Н.Я.	сентябрь
3.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	Катеринкина Л.П.	сентябрь
4.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	Шаршакова Н.В.	октябрь
5.	*ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	Чуносков А.М.	октябрь
6.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	Кирсанова М.С.	октябрь

I. Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры,
- путем использования терминала, установленного в учреждении культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось только письменное анкетирование. Другие пути изучения мнения получателей услуг в организациях отсутствовали.

*Примечание: ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» с 01 ноября 2015 г. переименовано в ОБУК «Областной центр культуры, народного творчества и кино» (Приказ управления культуры и искусства Липецкой области от 17.09.2015 г. № 350)

Проведение письменного анкетирования по оценке качества работы, услуг государственными учреждениями культуры Липецкой области

Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет, учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

➤ Принципы проведения опроса:

- анонимность

➤ Возрастной ценз:

- до 18 лет

- 18-35 лет

- 36-54 лет

- 55 лет и старше

➤ Гендерный признак:

- мужчина

- женщина

➤ Место жительства:

- г. Липецк

- населенный пункт Липецкой области

- иной населенный пункт

Все учреждения культуры Липецкой области были поделены на две группы на основании количества критериев для оценки качества оказания услуг:

1 группа - количество критериев для оценки – 14

АУК «Липецкий областной музей природы»

АУК «Липецкий областной выставочный зал»

ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»

ОБУК «Липецкий областной художественный музей»

2 группа - количество критериев для оценки - 10

ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»

ОБУК «Областной центр романовской игрушки»

Обработка и анализ полученных результатов

Количество анкет от каждой организации определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц.

Малые организации культуры (количество получателей услуг в месяц не более 2000) – количество анкет от 100 до 200.

Средние организации культуры (количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000) – количество анкет от 400 до 500.

Крупные организации культуры (количество получателей услуг в месяц более 7000) – количество анкет от 1000 до 2000.

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

№	Наименование организации	Количество анкет
Малые организации культуры		
1.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	106
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	101
3.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	107
4.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	186
Средние организации культуры		
1.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	441
Крупные организации культуры		
1.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	1130

Письменное анкетирование проводилось в организациях с 18 августа по 01 ноября 2015 года.

Всего в опросе приняли участие 2071 человек.

В опросе приняло участие 662 мужчины, что составляет 32,0% от числа опрошенных и 1409 женщин или 68,0% от общей выборки.

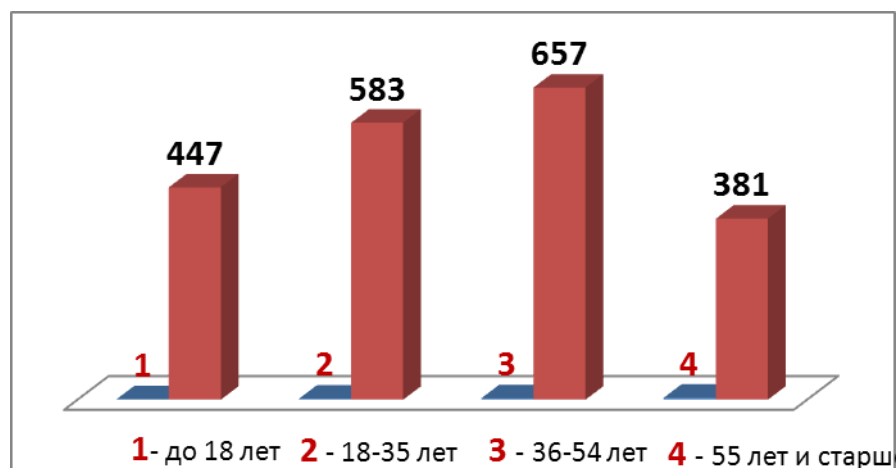
Представленность мужчин и женщин в выборке



Возрастной ценз:

- до 18 лет – 447 человек, что составляет 21,6 %
- 18-35 лет – 583 человека, что составляет 28,2%
- 36-54 лет – 657 человек, что составляет 31,7%
- 55 лет и старше – 381 человек, что составляет 18,4 %.

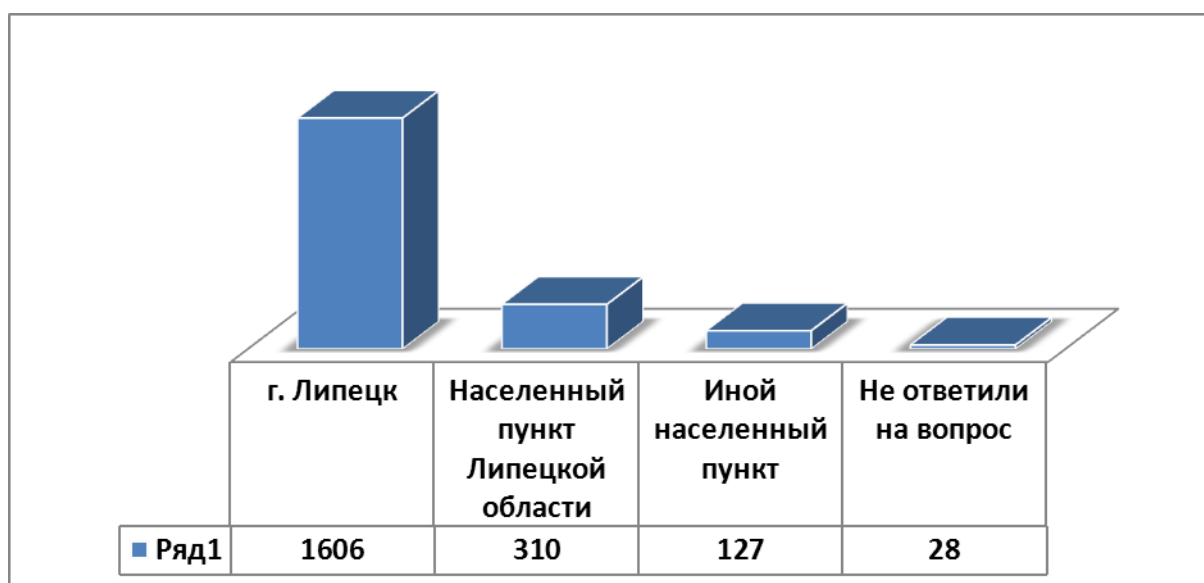
Представленность возрастного ценза в выборке



➤ Место жительства:

- г. Липецк – 1606 человек, что составляет 77,5%
- населенный пункт Липецкой области – 310 человек, 15,0%
- иной населенный пункт – 127 человек, что составляет 6%
- не отметили населенный пункт – 28 человек, что составляет 1,3%.

Представленность места жительства в выборке



Балловая оценка удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

Методика расчета показателей

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}$$

где: p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет

№	Наименование организации	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы
1 группа		
1.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	56,5 из 79
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	61,0 из 79
3.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	65,1 из 79
4.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	66,1 из 79
2 группа		
1.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	61,5 из 65
2.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	62,0 из 65

**Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры
(отдельно по 5 позициям из 14 критериев)
(1 группа)**

	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	АУК «Липецкий областной музей природы»	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	ОБУК «Липецкий областной художествен- ный музей»

	В опросе участвовало (человек)	106	101	186	441
	Максимальное кол-во баллов	79	79	79	79
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 15 баллов)	8,2	9,1	11,7	12,1
1.1	<i>Информирование о предстоящих выставках и экспозициях зала (музея) (макс.5 баллов)</i>	3,3	4,4	4,4	4,6
1.2	<i>Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой на нем информации (макс.5 баллов)</i>	3,4	4,3	4,0	4,6
1.3	<i>Виртуальные экскурсии (макс.5 баллов)</i>	1,4	0,4	3,3	2,8
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (макс. 23 балла)	13,4	14,8	17,1	18,1
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в зале ((музея) места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (макс.5 баллов)</i>	4,6	4,9	4,8	4,9
2.2	<i>Наличие дополнительных услуг в зале (музея) (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (макс.8 баллов)</i>	1,6	4,8	4,4	5,4
2.3	<i>Удобство установленного режима работы зала (музея) для посетителей, в том числе в выходные дни (макс.5 баллов)</i>	4,8	4,7	4,7	4,7
2.4	<i>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми залом (музеем) посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)</i>	2,3	0,4	3,3	3,1

	<i>(макс.5 баллов)</i>				
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 19 баллов)	14,5	15,7	16,6	16,5
3.1	<i>Транспортная и пешая доступность (макс.7 баллов)</i>	6,2	5,1	6,2	6,4
3.2	<i>Удобство графика работы зала (музея) (макс.5 баллов)</i>	4,8	4,9	4,8	4,7
3.3	<i>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов, в том числе посредством сети Интернет (макс.7 баллов)</i>	3,5	5,7	5,6	5,4
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)	6,5	6,9	6,7	6,8
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 15 баллов)	13,9	14,5	13,0	14,5
5.1	<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг зала (музея) в целом (макс.5 баллов)</i>	4,8	4,9	4,8	4,9
5.2	<i>Качество проведения экскурсий (макс.5 баллов)</i>	4,3	4,9	3,9	4,8
5.3	<i>Разнообразие экспозиций зала (музея) (макс.5 баллов)</i>	4,8	4,7	4,3	4,8
	Итоговое значение (баллы)	56,5	61,0	65,1	68,1

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтами учреждений. Многие респонденты отмечают, что хотели бы использовать виртуальные экскурсии, которые не работают в учреждениях, кроме ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей». Наиболее открытая и доступная информация, по мнению респондентов, в ОБУК «Липецкий областной художественный музей» и ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей».

«Комфортность и доступность получения услуг» - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждениях, устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни, но отмечают, что недостаточно мест в залах для сидения, нет дополнительных услуг (мест для питания, не проводятся различные интерактивные мероприятия). Наиболее комфортно чувствуют себя опрошенные в ОБУК «Липецкий областной художественный музей» и ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», менее – в АУК

«Липецкий областной выставочный зал» и АУК «Липецкий областной музей природы».

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. Все учреждения находятся недалеко от автобусных остановок. Исключение составляет АУК «Липецкий областной музей природы», который находится за чертой областного центра. По мнению респондентов, приехать на автомобильном транспорте в данное учреждение несложно, к музею установлены специальные указатели, дорожное покрытие асфальтное.

Все получатели услуг отмечают удобный график работы, нет проблем с покупкой билетов. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, ни в одной организации данная услуга не предоставляется.

«Доброжелательность». Данный показатель во всех учреждениях почти максимальный. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг. Почти максимальный показатель в ОБУК «Липецкий областной художественный музей» и АУК «Липецкий областной музей природы». В АУК «Липецкий областной выставочный зал» этот показатель на балл ниже максимального, а в ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей» этот показатель ниже на 2 балла.

Вместе с тем, некоторые респонденты отмечают недостаточное разнообразие экспозиций в залах, недостаточную освещенность экспонатов и не всегда есть таблички к ним в ОБУК «Областной краеведческий музей». Не всегда проводятся экскурсии в ОБУК «Областной художественный музей». Высказывают посетители пожелание об увеличении помещения в АУК «Областной выставочный зал».

**Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры
(отдельно по 5 позициям из 10 критериев)
(2 группа)**

№ п/п		ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»
		В опросе участвовало (человек)	1130
	Максимальное кол-во баллов	65	65
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 12 баллов)	11,1	10,7

1.1	<i>Информирование о новых мероприятиях (макс. 7 баллов)</i>	6,5	6,3
1.2.	<i>Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой на нем информации (макс. 5 баллов)</i>	4,6	4,4
2	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (макс. 15 баллов)	14,1	14,4
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) (макс. 5 баллов)</i>	4,8	5,0
2.2	<i>Транспортная и пешая доступность учреждения культуры (макс. 5 баллов)</i>	4,8	4,8
2.3	<i>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (макс. 5 баллов)</i>	4,5	4,6
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 7 баллов)	6,6	6,8
3.1	<i>Удобство графика работы зала (музея) (макс. 7 баллов)</i>	6,6	6,8
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)	6,8	6,9
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 24 балла)	22,9	23,2
5.1	<i>Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом (макс. 5 баллов)</i>	4,9	5,0
5.2	<i>Разнообразие творческих групп, кружков по интересам (макс. 9 баллов)</i>	8,4	8,5
5.3	<i>Качество проведения культурно-массовых мероприятий (макс. 10 баллов)</i>	9,6	9,7
Итоговое значение (баллы)		61,5	62

Вывод оценки удовлетворенности населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность». Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг выше среднего. ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» выше по показателям, чем ОБУК «Областной центр романовской игрушки». Респонденты ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» пользуются сайтом учреждения и вовремя получают информацию о предоставляемых услугах, в то время, как респондентам ОБУК «Областной центр романовской игрушки» эта услуга недоступна из-за отсутствия собственного сайта.

«Комфортность». Большая часть анкетированных высоко оценивает работу в этом направлении. Все отмечают комфортность условий, чистоту помещений и туалетных комнат. Посетители предлагают увеличить количество сидений в фойе и коридорах. ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» находится недалеко от остановки общественного транспорта, ОБУК «Областной центр романовской игрушки» находится за чертой областного центра, специальные указатели для автотранспорта имеются, дорожное покрытие асфальтовое.

Еще одно пожелание для более комфортного пребывания в учреждениях – установить WI-FI.

«Удобство графика работы». Посетители оценили положительно график работы учреждений.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность». Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников, доброжелательность. Очень много восторженных отзывов о коллективе ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества». С благодарностью отзываются посетители и о коллективе ОБУК «Областной центр романовской игрушки».

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Отмечают большое разнообразие творческих групп, кружков по интересам в ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» для детей и юношества. Люди пенсионного возраста высказывают пожелание больше проводить мероприятий для их аудитории. Посетители ОБУК «Областной центр романовской игрушки» отмечают большую разнообразную работу с детьми, а люди более старшего поколения с удовольствием творят сами и показывают другим основы рукоделия, получая от этого огромное наслаждение.

II. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru проводилась с 10 октября по 20 ноября 2015 года

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

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

Наименование информационного объекта (требования)	макс. кол-во баллов	Наименование организации					
		АУК «Липецкий областной выставочный зал»	АУК «Липецкий областной музей природы»	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»
		факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
Общая информация об учреждении	1	1	1	1	1	1	1
Информация о госзаданиях на текущий год	1	1	1	0	0	0	0
Информация о госзаданиях за отчетный год	1	1	1	0	0	0	0
Информация о плане ФХД на текущий год.	1	1	1	0	0	0	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	1	0	0	0	0
Информация о результатах деятельности и об	1	1	1	0	0	0	0

использовании имущества							
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	1	0	0	0	0
ИТОГО	7	7	7	1	1	1	1

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

«*Общая информация*» на сайте www.bus.gov.ru присутствует у всех исследуемых учреждений.

«*Информация о государственном задании на текущий год*», «*Информация о государственном задании за отчетный год*», «*Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год*», «*Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год*», «*Информация о результатах деятельности и об использовании имущества*», «*Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год*» не представлена у организаций: ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей», ОБУК «Липецкий областной художественный музей», ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества», ОБУК «Областной центр романовской игрушки».

Информация по всем наименованиям информационного объекта представлена в полном объеме в АУК «Липецкий областной выставочный зал» и АУК «Липецкий областной музей природы» с максимальным количеством баллов.

III. Наличие информации на официальном сайте организации культуры

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась с 10 октября по 25 ноября 2015 года

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определялся по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

$$P = \begin{cases} 0 - \text{информационный объект не найден} \\ 0,5 - \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1 - \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

«0,5» - информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети «Интернет», число переходов от 3 до 10;

«0» - информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте учреждения

	Наименование информационного объекта (требования)	макс. кол-во баллов	Наименование организации					
			АУК «Липецкий областной выставочный зал»	АУК «Липецкий областной музей природ»	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»
			факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
1	Полное и сокращенное наименование учреждения	1	0,5	1	1	1	0,5	0
2	Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда	1	1	1	1	1	1	0
3	Электронная почта	1	1	1	1	1	1	0
4	Структура организации	1	1	1	0,5	1	1	0
5	Сведения об учредителе, учредительные документы	1	1	0,5	1	1	1	0
6	Общая	1	1	1	1	1	1	0

	учетом перерывов в работе сайта							
22	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0
23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0	0	0,5	0	0
24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0	0	0,5	0	0,5	0
25	Бесплатность и доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
27	Дата и время размещения информации.	0,5	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0
28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества услуг" (не более 2-х переходов по сайту)	1	0	0	0	0	0	0
29	Электронный билет (эл.каталог)	2	0	0	0	0	0	0
30	Он-лайн регистрации (возможность бронирования билетов) электронных документов,	1	0	0	0	0	0	0
31	Электронная очередь (эл. запись в учреждение)	1	0	0	0	0	0	0
32	Виртуальные экскурсии по организации,	1	0	0	1	0	0	0
33	Информация о руководителе, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0

	руководителя							
34	Состав работников, Ф.И.О., должности руководящего состава	1	1	1	1	1	1	0
35	Режим, график работы учреждения	1	1	1	1	1	1	0
36	Телефон справочной службы, тел.руководителя (приемная)	1	1	1	1	1	1	0
37	Предложения по улучшению качества оказания услуг	2	0	2	1	0	1	0
	ИТОГО баллов	33	16	17	19	18	15	0

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения:

«Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» присутствуют у всех исследуемых учреждений кроме ОБУК «Областной центр романовской игрушки». Данная организация культуры не имеет собственного сайта.

«Общая информация об учреждении» представлена у всех исследуемых организаций.

«Информация о государственном задании на текущий год» не представлена у АУК «Липецкий областной выставочный зал» и ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества».

«Информация о государственном задании за отчетный год, информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, информация о результатах деятельности и об использовании имущества, информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год» не представлена ни в одной исследуемых организаций.

«Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год» не представлена у ОБУК «Липецкий областной художественный музей» и ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества».

«Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот». Данные требования наиболее полно представлены у ОБУК «Липецкий областной художественный музей». Исключение составляют ограничения по ассортименту и потребителям услуг. Данная информация представлена только у ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества». В остальных организациях эта информация отсутствует.

«Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта» выполняется у АУК «Липецкий областной музей природы» и ОБУК «Липецкий областной художественный музей».

«Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта, бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов» прослеживается у всех исследуемых организаций.

«Наличие независимой системы учета посещений сайта» нет только у АУК «Липецкий областной музей природы».

«Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта» - не представлена у АУК «Липецкий областной музей природы» и ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей».

«Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту» присутствует у ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей» и ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества».

«Дата и время размещения информации» - нет только у АУК «Липецкий областной музей природы».

Раздел «Независимая оценка качества услуг» не представлен у исследуемых учреждений культуры.

«Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь». Данный вид услуги не реализуется ни в одном из исследуемых учреждений культуры.

«Структура организации культуры, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации» присутствуют на всех сайтах исследуемых учреждений культуры.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными
на территории Липецкой области**

Методика расчета показателей

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг
- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www. bus. gov. ru](http://www.bus.gov.ru)
- Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными на территории
Липецкой области**

1 группа

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
		www.bus.gov.ru		
1.	2.	3.	4.	5.
АУК «Липецкий областной выставочный зал»	56,5	7	16	79,5
АУК «Липецкий областной музей природы»	61	7	17	85
ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	65,1	1	19	85,1
ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	66,1	1	17,8	84,9

Вывод по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области:

1 группа

АУК «Липецкий областной выставочный зал» получил 79,5 баллов из 119.

АУК «Липецкий областной музей природы» получил 85,0 баллов из 119.

ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей» получил 85,1 баллов из 119.

ОБУК «Липецкий областной художественный музей» получил 84,9 баллов из 119.

2 группа

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.
ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	61,5	1	15	77,5
ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	62	1	0	63

Вывод по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области:

ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» получил 77,5 баллов из 105.

ОБУК «Областной центр романовской игрушки» получил 63,0 балла из 105.

IV. Рейтинги организаций культуры

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтингование идет прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации (по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	31,7
2.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	31,2

3.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	30,9
4.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	27,9
5.	АУК «Липецкий областной музей природы»	23,9
6.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	11,7

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки комфортности условий и доступности получения услуг культуры

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	18,1
2.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	17,1
3.	АУК «Липецкий областной музей природы»	14,8
4.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	14,4
5.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	14,1
6.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	13,4

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки удовлетворенности потребителей качеством предоставления услуг

1 группа

№	Наименование организации	Рейтинг (макс. 15)
1.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	14,5
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	14,5
3.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	13,9
4.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	13,0

2 группа

№	Наименование организации	Рейтинг (макс. 24)
1.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	23,2
2.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	22,8

Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области

1 группа

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей»	85,1
2.	АУК «Липецкий областной музей природы»	85,0
3.	ОБУК «Липецкий областной художественный музей»	84,9
4.	АУК «Липецкий областной выставочный зал»	79,4

По группе 1 лидирующее место занимает ОБУК «Липецкий областной краеведческий музей» - 85,1 баллов, наименьшее количество баллов у ОБУК «Липецкий областной выставочный зал» - 79,4 баллов.

2 группа

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества»	77,5
2.	ОБУК «Областной центр романовской игрушки»	63,0

По группе 2 лидирующее место занимает ОБУК «Областной центр культуры и народного творчества» - 77,5 баллов, у ОБУК «Областной центр романовской игрушки» - 63,0 балла.

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждениях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими учреждениям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждений культуры, что негативно сказывается на качестве услуг;

- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;

- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- уровень открытости и доступности информации на сайтах организаций культуры не полностью соответствуют современным требованиям и требованиям нормативно-законодательной базы;
- для более комфортного пребывания получателей услуг в учреждениях установить WI-FI.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. Расширять информирование населения организаций культуры Липецкой области о своей культурной деятельности, а также о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках на билеты для всех категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.

2. Обеспечивать получателям услуг возможность высказывания своего мнения о качестве оказываемых услуг на официальных сайтах организаций культуры Липецкой области.

3. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры Липецкой области в соответствии с современными требованиями и требованиями законодательства Российской Федерации.

4. Обратить особое внимание на отбор высокопрофессиональных кадров, регулярное повышение квалификации специалистов организаций культуры Липецкой области, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.