

**ИТОГИ РАБОТЫ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ, ОКАЗЫВАЮЩИХ
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ НАСЕЛЕНИЮ В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ НА
ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД ЧКАЛОВСК НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Независимая оценка качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории городского округа город Чкаловск Нижегородской области проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 « О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), Приказом по отделу культуры, туризма и спорта администрации городского округа город Чкаловск Нижегородской области от 21 октября 2013 № 33 «Об утверждении общественного совета по проведению независимой оценке качества работы муниципальных учреждений культуры и дополнительного образования, оказывающих социальные услуги населению в сфере культуры на территории Чкаловского района».

Цель исследования – произвести оценку качества услуг в области культуры на современном этапе социального развития городского округа город Чкаловск.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории городского округа город Чкаловск;
- выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» городского округа город Чкаловск;;
- 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 муниципальных учреждений культуры городского округа город Чкаловск;;
- выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры.

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В декабре 2016 года составлен график проведения анкетирования и опроса, а так же объекты исследования.

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры.

Изучение и оценка.

Всего опрошенных по учреждению, из них:	437	357	457	108	25	524	1908
мужчин	163	105	159	21	9	174	631
женщин	274	252	298	87	16	350	1277
учащихся	75	120	110	27	7	117	456
студентов	43	58	147	6	5	51	310
пенсионеров	102	118	74	14	6	112	426
иной статус	217	61	126	61	7	244	716

Культурно-досуговые учреждения культуры, библиотеки и музеи использовали каждый свою форму анкеты, для каждого конкретного типа учреждений.

I. Результат опроса пользователей услуг муниципальных бюджетных учреждений культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области

1.1. Показатели оценки работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система»

Количество опрошенных - 437 человек. Количество набранных баллов – 54.0

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,6
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	3.95
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	5.0
2.3	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте учреждения	от 0 до 5 баллов	3.0
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,54
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,87
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,77
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,83
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	9.5
	Итого:	60 баллов	54.0

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей **Открытость и доступность информации об организации культуры.** Опрос показал, по 1 группе небольшая доля потребителей услуг не устраивает информирование населения. На базе учреждения работают клубные формирования, самодеятельные коллективы. Отчеты перед населением представляют собой – праздники, показательные концерты и тематические программы. В основном информирование о работе учреждений

МБУК ЦКС и предстоящих мероприятиях происходит через газеты «Знамя» и «Чкаловский вестник», социальные сети и рекламные афиши. Небольшая доля неудовлетворённых пользователей относится к населению, проживающему в отдалённых от центра микрорайонах, и, по объективным причинам, не имеющих доступа к социальным сетям.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения. По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении, не зависимо от того, что в ряде учреждений отсутствует отдельный гардероб, комнаты для работы артистов и подсобные помещения для декораций. Это создаёт трудности для гастролирующих коллективов и при проведении массовых мероприятий, а также для работы клубных формирований. Ввиду вышеизложенного, все три показателя из представленных немного не добрали до максимального балла.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. По 3-ей группе показателей достигли почти максимального значения. В МБУК ЦКС нет проблем с покупкой билетов. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данный показатель по максимальному баллу. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей достиг меньшего значения показатель «Разнообразие творческих групп, кружков по интересам». Это связано с отсутствием основных помещений для работы клубных формирований в некоторых учреждениях МБУК ЦКС, находящихся на селе и располагающихся в приспособленных помещениях и слабое развитие материальной базы в ряде учреждений МБУК ЦКС. Отсутствие современной аппаратуры, спортивного инвентаря и др. влияет на уровень качества оказания услуг.

1.2. Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Количество опрошенных - 357 человек. Количество набранных баллов- 55.4

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Информирование о мероприятиях	от 0 до 7 баллов	6,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,75
2.2	Предоставление (стоимость) дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7.34
2.3	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,83
2.4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на сайте	от 0 до 5 баллов	4,04

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
	учреждения		
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,8
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,84
5.2	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9,2
	Итого:	60 баллов	55.4

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей

Открытость и доступность информации об организации культуры.

По 1-ой группе показателей почти все опрошенные оценивают деятельность библиотек высшим баллом. Но, к сожалению не всех пользователей библиотек устраивает то, что библиотечный фонд пополняется не регулярно.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей достаточно высоко оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально – технической базе: старая мебель, отсутствие гардероба. По данным показателям, к сожалению, рано говорить о 100-процентной комфортности в библиотеках: в помещениях требуется косметический ремонт.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей

Время ожидания предоставления услуги. Читатели высоко оценили график работы библиотек округа и удобство работы с электронным каталогом.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей

Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры. Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей

Удовлетворенность качеством оказания услуг. По 5-ой группе показателей почти респонденты положительные ответы. Организуемые библиотеками досуговые мероприятия вызывают восторг у посетителей. Потому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов. А вот второй вопрос набрал чуть меньше баллов по той причине, что для читателей недостаточно информации о новых изданиях, поступивших в библиотечный фонд. Потому коллективам библиотек необходимо обратить внимание на оперативность и удобство доведения информации до пользователей услуг.

1.3. Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр туризма «Русские крылья»»

Количество опрошенных - 524 человека. Количество набранных баллов- 59.2

Наименование показателя		Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (максимально - 5 баллов)		
1.1	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях в учреждении.	5	4,95
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг в учреждении, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (максимально - 23 баллов)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	5	5
2.2	Наличие дополнительных услуг в учреждении (проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)	8	7,9
2.3	Перечень услуг, предоставляемых организацией. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Наличие информации о дополнительных услугах, предоставляемых организацией, услугах, предоставляемых на платной основе. Стоимость услуг, предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот (Максимальный – 5 баллов)	5	5
2.3.1	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1 – есть, 0 -нет	1
2.3.2	Ограничения по ассортименту услуг	0,5 – есть, 0 -нет	0,5
2.3.3	Ограничения по потребителям услуг.	0,5 – есть, 0 -нет	0,5
2.3.4	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1– есть, 0 - нет	1
2.3.5	Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5– есть, 0 - нет	0,5
2.3.6	Стоимость оказываемых услуг.	0,5– есть, 0 - нет	0,5
2.3.7	Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1– есть, 0 - нет	1
2.4	Транспортная и пешая доступность	5	4,5
3.	Время ожидания предоставления услуги (максимально - 14 баллов)		
3.1	Удобство графика работы организации	7	7
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7	6,9
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (максимально - 7 баллов)		
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимально - 11 баллов)		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением в целом	5	5
5.2	Качество проведения экскурсий	4	3,9
5.3	Разнообразии экспозиций	2	2
Итоговое значение (баллы)		Максимальное значение 60 баллов	59,2

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК ЦТ «Русские крылья» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий, если быть точным, то почти 100% (59,2 баллов из 60) или в целом соответствует спросу населения.

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтом учреждения.

«Комфортность и доступность получения услуг» - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, их устраивает режим работы, в том числе и в выходные дни, но отмечают, что нет дополнительных услуг (мест для общественного питания). Суммарный коэффициент удовлетворенности пользователей удобством пользования электронными сервисами учреждения составил – 4,9 балла из пяти возможных, что является крайне высоким показателем.

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается как почти отлично. МБУК ЦТ «Русские крылья» находится сравнительно недалеко от остановки общественного транспорта, нет проблем с покупкой билетов. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

«Доброжелательность». Данный показатель в организации максимальный. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 0,1 балла ниже максимального.

1.4. Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Мемориальный музей В.П.Чкалова»

Количество опрошенных - 457 человек. Количество набранных баллов- 53.6

Наименование показателя		Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 5 баллов)		
1.1	Информирование о предстоящих выставках и других программах музея. Виртуальные экскурсии.	5	4,4
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (макс. 23 балла)		
2.1	Уровень комфортности пребывания в музее (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	5	4,4
2.2	Наличие дополнительных услуг в музее (места для сидения, чистота помещений и территории, качество санузлов и т.д.)	8	6,9
2.3	Транспортная и пешая доступность	5	4,3
2.4	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми залом (музеем) посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	5	4,4
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 14 баллов)		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	7	6,3
3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов.	7	6,1
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)		
4.1	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	7	6,4
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг (макс. 11 баллов)		

5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом	5	4,7
5.2	Качество проведения экскурсий	4	3,8
5.3	Экспозиция музея	2	1,9
Итоговое значение (баллы)		60	53,6

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих выставках и экспозициях, пользуясь сайтом музея.

«Комфортность и доступность получения услуг». Опрошенные отмечают чистоту помещений и территории, туалетных комнат, а так же наличие различных дополнительных услуг. Посетители предлагают установить аппарат для оплаты услуг музея банковскими картами, а так же улучшить навигацию к туристическим объектам (установить больше указателей в центре города к музею).

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. Все получатели услуг отмечают удобный график работы, нет проблем с покупкой билетов и бронирование экскурсий посредством сети «Интернет». Вместе с тем, покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность». Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников, доброжелательность. Много восторженных и благодарных отзывов о коллективе МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова».

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 1 балл ниже максимального.

Вместе с тем, некоторые посетители высказывают пожелание об увеличении помещения МБУК «Мемориальный музей В.П. Чкалова» (дополнительное здание), где могли бы проводиться выставки, мероприятия для всех групп посетителей, продаваться сувениры в расширенном ассортименте, работать кафе.

1.5. Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центр ремесел»

Количество опрошенных - 108 человек. Количество набранных баллов- 53,8

Наименование показателя		Максимальное значение, баллы	Личное мнение (количество баллов)
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 5 баллов)		
1.1	Информирование о новых мероприятиях.	5	4,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так деле).	7	7
2.2	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением	8	5

3.	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Транспортная и пешая доступность	5	4
3.2	Удобство графика работы организации культуры	5	5
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	9	9
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	11	11
5.2	Качество проведения культурно-массовых мероприятий.	5	4
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.	5	4
Итоговое значение (баллы)		60	53.8

Вывод: общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК Центр ремесел по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях пользуясь информацией, выложенной в группе МБУК Центр ремесел на «Одноклассниках», «В контакте», на «Фэйсбуке».

«Комфортность и доступность получения услуг» - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, отмечают, что в зале, где проходят мероприятия, комфортно, уютно, тепло.

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. МБУК Центр ремесел находится недалеко от остановки общественного транспорта. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

«Доброжелательность». Данный показатель в организации максимальный. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 0,2 балла ниже максимального.

1.6. Показатели оценки работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Новинский центр ремесел»

Количество опрошенных - 357 человек. Количество набранных баллов- 51.5.

	Наименование показателя	Максимальное значение, баллы	Личное мнение (количество баллов)
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 5 баллов)		
1.1	Информирование о новых мероприятиях.	5	4
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так деле).	7	7
2.2	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением	8	5
3.	Время ожидания предоставления услуги		

3.1	Транспортная и пешая доступность	5	2
3.2	Удобство графика работы организации культуры	5	5
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры.	9	9
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом.	11	11
5.2	Качество проведения культурно-массовых мероприятий.	5	4.5
5.3	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам.	5	4
Итоговое значение (баллы)		60	51.5

Вывод: общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в МБУК Новинский центр ремесел по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

«Открытость и доступность информации об учреждении». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют информацией о предстоящих мероприятиях пользуясь информацией, выложенной на сайтах: самого учреждения, Чкаловск-тур.

«Комфортность и доступность получения услуг» - большинство опрошенных чувствуют себя комфортно в учреждении, устраивает режим работы, отмечают, что в зале, где проходят мероприятия, комфортно, уютно, тепло. Невысокая оценка п.2.2 следует из-за частых сбоев работы Интернета.

«Время ожидания предоставления услуги» - оценивается положительно. МБУК Центр ремесел находится недалеко от остановки общественного транспорта. Вместе с тем, бронирование и покупка электронных билетов посредством сети «Интернет» не осуществляется, в данной организации данная услуга не предоставляется.

«Доброжелательность». Данный показатель в организации максимальный. Респонденты отмечают высокий уровень культуры работников. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов удовлетворены качеством оказания услуг: этот показатель всего на 0,2 балла ниже максимального.

II. Результаты изучения информации на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области

2.1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических	0,5	0

элементов оформления сайта, карта сайта		
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	22

**2.2. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»**

Наименование требования/ информационного объекта*	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
План работы библиотек МКУК «ПМЦБ» на текущий год	1	1
Информация о работе библиотек МКУК «ПМЦБ» за отчетный год	1	1
Расчет потребностей на текущий год	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Годовой отчет библиотек МКУК «ПМЦБ» (форма 6-НК)	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5

Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	2
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	1
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	30

**2.3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»»**

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации, сокращенное наименование организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Адрес электронной почты	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Структура организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0
Бесплатность, доступность информации	0 баллов – нет,	0,5

	0,5 балла – есть	
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0,5
Дата и время размещения информации	0 баллов – нет, 0,5 балла – есть	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Наличие электронных билетов	0 баллов – нет, 1 балл – есть	0
Наличие электронного бронирования билетов	0 баллов – нет, 1 балл – есть	0
Наличие электронной очереди/электронная запись в учреждение	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Наличие электронных каталогов	0 баллов – нет, 1 балл – есть	0
Наличие электронных документов, доступных для получения	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств)	5	5
Информация о руководителе организации, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Режим, график работы организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации (приемная)	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	0 баллов – нет, 2 балл – есть	2
Онлайн-консультант организации (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации)	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации (или виджет на сайте учреждения)	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	0 баллов – нет, 1 балл – есть	1
ИТОГО	Максимальное значение - 33 балла	28,5

**2.4. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориальный музей В.П.Чкалова»**

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5

Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Наличие электронных билетов	1	0
Наличие электронного бронирования билетов	1	0
Наличие электронной очереди	1	0
Наличие электронных каталогов	1	0
Наличие электронных документов, доступных для получения	1	1
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	1
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	23,5

**2.5. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр ремесел»**

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5

Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/ Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	2	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	22

**2.6. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новинский центр ремесел»**

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических	0,5	0

элементов оформления сайта, карта сайта		
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО	Макс. значение 33 балла	14

III. Результаты изучения информации о муниципальных учреждениях культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области в сети «Интернет»
www.bus.gov.ru.

**3.1. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»**

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
ИТОГО	Макс. Значение	7

	7 баллов	
--	-----------------	--

3.2. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.3. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.4. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориальный музей В.П.Чкалова»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.5. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр ремесел»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

3.6. Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru *
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новинский центр ремесел»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о показателях бюджетной сметы ;	1	1
Сведения о проведённых контрольных мероприятиях и их результатах за текущий год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год:		
Баланс;	1	1
Отчёт о финансовых результатах деятельности;	1	1

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
Отчёт об исполнении бюджета.	1	1
ИТОГО	Макс. значение 7 баллов	7

IV. Итоговая таблица независимой оценки качества муниципальных учреждений культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области, проведённой в 2017 году

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	Рейтинг
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система»	54.0	7	22	83.0	4
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»	55.4	7	30	92.4	2
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр туризма «Русские крылья»»	59.2	7	28.5	94.7	1
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Мемориальный музей В.П.Чкалова»	53.6	7	23.5	84.1	3
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новинский центр ремесел»	51.5	7	14	72.5	6
Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Центр ремесел»	53.8	7	22	82.8	5

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждениях культуры городского округа город Чкаловск Нижегородской области по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или, в целом, соответствует спросу населения.

Общими 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;
- не все здания учреждений культуры для предоставления услуг культуры, соответствуют стандартам и запросам населения;
- социально-психологическая неготовность и неприспособленность специалистов культуры к эффективному решению задач профессиональной деятельности в рыночных условиях в силу недостатка высококвалифицированных кадров;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов;
- отсутствия глубокого осознания требований и задач, выдвинутых современными реалиями к содержанию профессиональной деятельности у специалистов муниципальных учреждений культуры.

На основании материалов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие **рекомендации для всех учреждений:**

- Усовершенствовать работу официальных сайтов учреждений, проверять актуальность размещенной информации об учредителе, структуре и учредительных документах;
- Установить версию для слабовидящих;
- Рассмотреть возможность и обеспечить получение услуг в реальном времени на официальных сайтах учреждений: онлайн регистрация, электронный билет, бронирование билетов/электронных документов, электронная очередь, виртуальные экскурсии.
- Разместить на сайтах раздел "Независимая оценка качества предоставления услуг".
- Сформировать план по улучшению качества условий предоставления услуг в учреждениях и разместить его на официальных сайтах.
- Регулярно повышать квалификации специалистов, проводить обучающие семинары, курсы, тренинги и т.д.
- Для создания необходимого уровня комфортности, отвечающей требованиям современного дизайна и архитектуры, запланировать проведение качественных ремонтов в учреждениях культуры, расположенных в сельской местности и в филиалах библиотек.
- Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.

- Приобрести специальную мебель в муниципальные учреждения культуры, используя возможность участия в областных и федеральных программах софинансирования расходов на модернизацию материально-технической базы.
- Улучшить материально-техническое оснащение досуговых учреждений культуры путем приобретения современной световой и звукоусилительной аппаратуры, акустических систем, музыкальных инструментов, оргтехники; проводить работу по увеличению и разнообразию книжного фонда.
- Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель Общественного Совета :

Т.Н.Буданина