**Департамент культуры и спорта**

**Нефтеюганского района**

**Аналитический доклад**

**Независимое социологическое исследование**

**Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, в отношении которых Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района выполняет функции и полномочия учредителя**

**2016**

**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Технологическая карта ……………………………………………………….. | 3 |
| Этапы исследования …………………………………………………………… | 4 |
| Введение | ……………………………………………………………… | 6 |
| Раздел 1 | Оценка качества услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями, с применением бальной системы ………………………………… | 9 |
| Раздел 2  | Рейтингование подведомственных учреждений по типам на основании результатов оценка качества предоставляемых ими услуг …………………... | 39 |
| Раздел 3 | Определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг предоставляемых учреждениями …… | 43 |
| Приложения ……………………………………………………………………. | 44 |

# ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА **Независимого социологического исследования «Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры, в отношении которых Департамент культуры и спорта Нефтеюганского района выполняет функции и полномочия учредителя»**

|  |  |
| --- | --- |
| Сроки (периоды) проведения: | с даты издания приказа «О назначении организации-оператора и комиссии по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района» от 21.11.2016 г. № 65до 20.12.2016 г. |
| Место проведения: | гп. Пойковский, сп. Салым, Сентябрьский, Сингапай, Каркатеевы, Куль-Ях, Лемпино, Усть-Юган, п. Чеускино, Юганская Обь |
| Основание для проведения: | * **Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;**
* Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования»;
* Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»;
* Приказ Департамента от 01.04.2016 г. №17 «О независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры и спорта, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района»
 |
| Цель проведения  | **Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».** |

Таблица 1

| **Этапы исследования** | **Содержание исследования** | **Методы** **исследования** | **Сроки** **проведения** | **Примечание** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| подготовительный | подготовительный – разработка и преставление Департаменту методики, инструментария, графика проведения независимого исследования. | анализ, синтез, методы социологического опроса и статистического анализа | 21.11.-30.11.2016 г. | выполнено |
| основной | основной – проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации (Интернет-канал, сайт учреждения, электронная почта, личный опрос). | анализ, синтез, методы социологического опроса и статистического анализа | 30.11 – 18.12.2016 г. | выполнено |
| аналитический | аналитический – сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг четырех муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района по двум основным направлениям:* 1. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
	2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;
* обобщение и анализ информации о результатах независимого исследования;
* представление информационно-аналитического отчета с обязательным описанием всех полученных результатов заказчику;
* разработка и представление рекомендаций.
 | анализ, синтез | 18.12 – 20.12.2016 г. | выполнено |

#

**Департамент культуры и спорта**

**Нефтеюганского района**

**Подведомственные учреждения**

# ВВЕДЕНИЕ

# Настоящий отчёт написан по результатам **независимого социологического исследования** по с**бору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг организациями культуры, в отношении которых Департамент культуры Нефтеюганского района выполняет функции и полномочия учредителя.**

***Цель и задачи данного проекта*** –**Организация и проведение независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского в рамках выполнения Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»***,* Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациям и в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Департамента от 01.04.2016 г. №17 «О независимой оценке качества работы учреждений сферы культуры и спорта, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района»

Для решения поставленных задач и достижения цели был использован комплекс взаимосвязанных ***методов и инструментов***, включающий:

* общенаучные методы (анализ, синтез, сравнение, системный подход);
* частно-научные методы (методы социологического опроса и статистического анализа).

Основными инструментами исследования были:

* нормативная документация;
* опросные листы (согласованные с Заказчиком 30.11.2016) Приложение 1;
* технологическая карта (согласована с Заказчиком 30.11.2016);
* анкеты (согласованные с Заказчиком 30.11.2016) Приложение 2.

 Инструментарий для проведения исследования был разработан с учетом показателей, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 №288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Этапы:

**1 этап:** подготовительный – разработка и преставление заказчику методики, инструментария, графика проведения независимого исследования.

**2 этап:** основной – проведение независимого исследования с использованием основных каналов сбора информации (Интернет-канал, сайт учреждения, личный опрос).

**3 этап:** аналитический – сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг тринадцати муниципальных учреждений, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района по двум основным направлениям:

* 1. Изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения;
	2. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг;
* обобщение и анализ информации о результатах независимого исследования;
* представление информационно-аналитического отчета с обязательным описанием всех полученных результатов;
* разработка и представление рекомендаций.

**Целевые группы:** население Нефтеюганского района в его разновозрастной структуре.

В ходе исследования всего было опрошено 1285 респондентов, из них жителей пгт. Пойковский 361 чел., сп. Салым – 312 чел., сп. Сентябрьский – 126 чел., сп. Сингапай – 69 чел., сп. Куть-Ях – 75 чел., сп. Каркатеевы – 97 чел., сп. Лемпино – 65 чел., сп. Усть-Юган – 42 чел., п. Чеускино – 55 чел., п. Юганская Обь – 83 чел.

Формы опроса: анкетирование.

Также для сбора информации использовались: Интернет-канал, сайты учреждений.

Организаторы исследования:

М.Б. Чулкина – директор Департамента культуры и спорта Нефтеюганского района

Исполнители (оператор):

Т.В. Занкина – директор Бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека»;

А.А. Менщикова – заведующая методическим отделом Бюджетного учреждения «Межпоселенческая библиотека»

**Раздел 1. Оценка качества услуг, предоставляемых подведомственными муниципальными учреждениями, с применением бальной системы**

**Нефтеюганское районное муниципальное учреждение Творческое объединение «Культура»**

С целью проведения независимого исследования о качестве оказания услуг Нефтеюганским районным бюджетным учреждением Творческое объединение «Культура»была проведена оценка сайта учреждения и официального сайтадля размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях:<http://bus.gov.ru> . Оценка проводилась по 6 показателям, средний балл по каждому показателю представлен в таблице 2. Также было изучено мнение получателей услуг, оказываемых данным учреждением. Сводная оценка с указанием среднего балла по 9 показателям представлена в таблице 3.

Были использованы следующие инструменты: анкетирование, опрос. Всего было опрошено 235 респондентов, которые проживают на территории Нефтеюганского района. Среди опрошенных преобладают женщины – 70%, мужчины, соответственно, составляют 30%.

По уровню образования все опрошенные разделились следующим образом: 4,2% имеют начальное образование, неполное среднее – 23,4%, среднее и начальное профессиональное – 9,4%, среднее специальное образование – 31%, незаконченное высшее и высшее – 32%. Данная структура обусловлена контингентом посетителей учреждения.

По возрастной структуре опрашиваемые разделились следующим образом: «до 18 лет» - 28%, « от 18 до 35 лет» – 30%, «от 36 до 59 лет» - 32%, на долю «от 60 лет и старше» пришлось 10% респондентов.

По социальному статусу наибольший удельный вес принадлежит школьникам – 27,2%. Студенты, принявшие участие в опросе, составили 5,5% респондентов. Доля служащих (работники аппарата предприятия) – 20,4%, рабочих – 19,2%, работников учреждения культуры и искусства – 7,7%, пенсионеров – 14%, безработных – 2,6%, иные категории – 3,4%.

В первом вопросе по 6 показателям оценивалась открытость и доступность информации на сайте; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, а также удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг (таблица 2).

Таблица 2

Наличие информации на официальном сайте учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов | 0 |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов | 0 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов | 0 |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов | 0 |
| 2.3. | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов | 0 |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов | 0 |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов | 0 |

Официальный сайт учреждения отсутствует, поэтому оценивалась информация, размещенная на сайте <http://bus.gov.ru> (Официальный сайт для размещения информациио государственных (муниципальных) учреждениях).

По первому блоку «Открытость и доступность информации на сайте учреждения» показатель, характеризующий «полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» был оценен респондентами на уровне 0 балла из 5 возможных, что свидетельствует об отсутствии полной информации о перечне услуг, предоставляемых учреждением, на сайте.

Наличие «Информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности учреждения» опрошенные оценили на 3 балла из 7 возможных, что характеризует удовлетворенность потребителей на 43% наличием данной информации на сайте. Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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.Отсутствие выше перечисленной информации обусловлено тем, что отчетный финансовый год на момент написания исследования не закончен.

«Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот» было в среднем оценено на 0 баллов из 5 возможных, что свидетельствует об отсутствии полной информации о перечне услуг, предоставляемых учреждением, на сайте.

Такой показатель как «Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения» был оценен на 0 баллов из максимальных 5 баллов.

Показатель, характеризующий раскрытие информации на сайте о «ФИО, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режиме, графике работы; контактных телефонах, адресах электронной почты, раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения» оценен респондентами в целом на 0 балла из 7 возможных.

«Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения» оценили на 0 баллов из 6 возможных.

Во втором опросе было изучено мнение получателей услуг по 9 показателям об открытости и доступности информации об учреждении; комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения, а также удовлетворенности качеством оказания услуг (таблица 3).

Таблица 3

Изучение мнения получателей услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении** |
| 1.1. | Информирование о новых мероприятиях | От 0 до 7 баллов | 6,09 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов | 4,53 |
| 2.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям, в том числе с помощью мобильных устройств | От 0 до 5 баллов | 1,9 |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 3.1. | Удобство графика работы учреждения | От 0 до 7 баллов | 5,94 |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**  |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | От 0 до 7 баллов | 6,3 |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом | От 0 до 5 баллов | 4,35 |
| 5.2. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | От 0 до 9 баллов | 7,03 |
| 5.3. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | От 0 до 10 баллов | 8,9 |

Получатели услуг оценили информирование о новых мероприятиях (6,09 баллов из 7 возможных). Респонденты предлагают:

* объявлять мероприятия по радио в поселке;
* в школах вывешивать план мероприятий;
* размещать информацию в социальных сетях (Пойковский, Сентябрьский).

Уровень комфортности пребывания в учреждении оценен на 4,53 балла из 5 возможных, в качестве замечаний было указано:

* плохая работа гардероба (Сентябрьский);
* в зимний период холодно в помещениях (Сентябрьский, Салым);
* выселить школу (Юганская Обь).

Транспортная и пешая доступность учреждения в целом оценивается опрошенными на 4,79 балла из 5 возможных.

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям, в то числе с помощью мобильных устройств оценивается на 1,9 баллов из 5 возможных. Электронные сервисы просто отсутствуют.

График работы учреждения устраивает более 84% респондентов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения» был оценен опрошенными на 6,3 балла из 7 возможных.

В целом удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением было оценено на 4,35 баллов из 5 возможных.

Разнообразие творческих групп, кружков по интересам оценено респондентами на 7,03 балла из 9 возможных.По мнению опрошенных:

* не хватает кружка хореографии (Сентябрьский);
* очень мало кружков для взрослых (Чеускино);
* разнообразить кружки (Пойковский).

Качество проведения культурно-массовых мероприятий оценено достаточно высоко, 8,9 баллов из 10 возможных.

**Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»**

С целью проведения независимого исследования о качестве оказания услуг бюджетным учреждением Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» была проведена оценка сайта учреждения<http://nrlib.ru>и<http://bus.gov.ru> (Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях). Оценка проводилась по 6 показателям, средний балл по каждому показателю представлен в таблице 4. Также было изучено мнение получателей услуг, оказываемых данным учреждением. Сводная оценка с указанием среднего балла по 9 показателям представлена в таблице 5.

Были использованы следующие инструменты: устный опрос, анкетирование. Всего было опрошено 950 респондентов, которые проживают на территории Нефтеюганского района. Среди опрошенных преобладают женщины – 64,2%, мужчины, соответственно, составляют 35,8%.

По уровню образования все опрошенные разделились следующим образом: 37,8% имеют неоконченное высшее и высшее образование, среднее специальное – 26,9%, среднее и начальное профессиональное – 9,8%, неполное среднее – 9,1%, начальное образование – 16,4%. Данная структура обусловлена контингентом посетителей учреждения.

По возрастной структуре опрашиваемые разделились следующим образом: «до 18 лет» – 25,1%, «от 18 до 35 лет» – 20,9%, «от 36 до 59 лет» – 34,4%,на долю и «60 лет и старше» пришлось 19,6% респондентов.

По социальному статусу наибольший удельный вес принадлежит учащимся – 24%. Пенсионеры, принявшие участие в опросе, составили 21,7% респондентов. Доля работников учреждений культуры и искусства – 6,4%, служащих – 8,9%, работников прочих организаций – 17,8%, рабочих – 11,3%, студентов – 5,4%, безработных – 1,3%, иных категорий – 3,3%.

В первом вопросе по 6 показателям оценивалась открытость и доступность информации на сайте учреждения; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, а также удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг (таблица 4).

Таблица 4

Наличие информации на официальном сайте учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов | 4,5 |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов | 3 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.3. | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов | 5 |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения | От 0 до 7 баллов | 7 |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов | 4 |

По первому блоку «Открытость и доступность информации на сайте учреждения» показатель, характеризующий «полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» был оценен на уровне 4,5 балла из 5 возможных, что свидетельствует в целом о наличии полной информации об учреждении и способности получателей услуг найти ее насайте. Респондентами в этом блоке были вынесены замечания: отсутствует система проезда.

Наличие «Информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности учреждения» оценено на 3 балла из 7 возможных, что характеризует удовлетворенность потребителей на 43% наличием данной информации на сайте. Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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.Отсутствие выше перечисленной информации обусловлено тем, что отчетный финансовый год на момент написания исследования не закончен.

«Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения» было оценено респондентами на 5 баллов из 5 возможных, что также свидетельствует о наличии полной информации о перечне услуг, предоставляемых учреждением, на его сайте.

Показатель 2.2 в таблице 4 был оценен на 5 баллов из 5 возможных, что свидетельствует об их удовлетворенности на 100%. На сайте учреждения открытый доступ к электронному каталогу и оцифрованным документам.

Показатель, характеризующий раскрытие информации на сайте о «ФИО, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режиме, графике работы; контактных телефонах, адресах электронной почты, раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения» оценен в целом на 7 баллов из 7 возможных.

«Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения» оценен на 4 балла из 6 возможных.Отсутствует ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры, порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры.

Во втором опросе было изучено мнение получателей услуг по 9 показателям о комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения, а также удовлетворенности качеством оказания услуг (таблица 5).

Таблица 5

Изучение мнения получателей услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов | 4,54 |
| 1.2. | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | От 0 до 9 баллов | 7,04 |
| 1.3. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов | 4,79 |
| 1.4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов | 4,63 |
| **2.** | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 2.1. | Удобство графика работы учреждения | От 0 до 7 баллов | 6,65 |
| 2.2. | Простота/удобство электронного каталога | От 0 до 7 баллов | 5,46 |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**  |
| 3.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | От 0 до 7 баллов | 6,96 |
| 4. | Удовлетворенность качеством оказания услуг |
| 4.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом | От 0 до 5 баллов | 4,95 |
| 4.2. | Наличие информации о новых изданиях | От 0 до 10 баллов | 9,84 |

Получатели услуг высоко оценили уровень комфортности пребывания в учреждении (4,54 балла из 5 возможных),однако в качестве замечаний была указана необходимость замена библиотечной мебели на современную и удобную мебель, а также увеличение скорости потока интернета.

Уровень доступности цены на оказываемые услуги, ее соответствие качеству услуг оценено на 7,4 балла из 9.Все услуги в учреждении предоставляются бесплатно, поэтому оценка респондентов требует дополнительного изучения и разъяснения (пояснения) в будущем смысла вопроса для респондентов.

Транспортная и пешая доступность учреждения в целом оценивается опрошенными на 4,79 балла из 5 возможных.

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям в целом оценивается респондентами на 4,63 балла из 5 возможных.

График работы учреждения устраивает 95% респондентов. Были пожелания респондентов о том, чтобы библиотека работала в воскресенье и понедельник.

Простота/удобство электронного каталога оценивается опрошенными на 5,46 баллов из 7 возможных. Что в целом является удовлетворительной оценкой.

Показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения» был оценен опрошенными на высоком уровне (6,96 балла из 7 возможных).

В целом удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением было оценено на 4,95 баллов из 5 возможных.

Наличие информации о новых изданиях оценено респондентами на 4,92 балла из 5 возможных.

**Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский**

С целью проведения независимого исследования о качестве оказания услуг Нефтеюганским районным муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский была проведена оценка сайта учреждения<http://dmsh1.hmansy.muzkult.ru>и <http://bus.gov.ru> (Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях).Оценка проводилась по 6 показателям, средний балл по каждому показателю представлен в таблице 6. Также было изучено мнение получателей услуг, оказываемых данным учреждением. Сводная оценка с указанием среднего балла также по 16 показателям представлена в таблице 7.

Были использованы следующие инструменты: устный опрос, анкетирование. Всего было опрошено 60 респондентов, которые проживают на территории городского поселения Пойковский. Среди опрошенных преобладают женщины – 71,7%, мужчины, соответственно, составляют 28,3%.

По уровню образования все опрошенные разделились следующим образом: 50% имеют незаконченное высшее и высшее образование, среднее специальное – 31,7%, среднее и начальное профессиональное – 6,7%, неполное среднее – 8,3%, начальное – 3,3%. Данная структура обусловлена контингентом посетителей учреждения (это в основном родители и учащиеся).

По возрастной структуре опрашиваемые разделились следующим образом: «до 18 лет» - 8,3%, «от 18 до 35 лет» – 25%, «от 36 до 59» - 65%, на долю и «60 и старше» пришлось 1,7% респондентов.

По социальному статусу респондентов, принявших участие в опросе, наибольший удельный вес принадлежит служащим (работники аппарата предприятия, учреждения) – 40%, рабочие – 20%, безработные – 10%, работники учреждений культуры – 8,3%, школьники – 6,7%, студенты и пенсионеры по 1,7%, иные категории – 11,6%.

В первом вопросе по 6 показателям оценивалась открытость и доступность информации на сайте учреждения; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, а также удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг (таблица 6).

Таблица 6

Наличие информации на официальном сайте учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов | 4,5 |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов | 3 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов | 5 |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов | 2,5 |
| 2.3. | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов | 0 |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**  |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов | 7 |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов | 2 |

По первому блоку «Открытость и доступность информации на сайте учреждения» показатель, характеризующий «полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» был оценен респондентами на уровне 4,5 балла из 5 возможных, что свидетельствует в целом о наличии полной информации об учреждении и способности получателей услуг найти ее на сайте. Респондентами в этом блоке были вынесены замечания: отсутствует схема проезда.

Наличие «Информации о выполнении муниципального задания, отчета о результатах деятельности учреждения» оцененона 3 балла из 7 возможных, что характеризует удовлетворенность потребителей на 43%. Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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.Отсутствие выше перечисленной информации обусловлено тем, что отчетный финансовый год на момент написания исследования не закончен.

«Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот» было в среднем оценено респондентами на 5 баллов из 5 возможных, что также свидетельствует о наличии полной информации о перечне услуг, предоставляемых учреждением, на его сайте.

Такой показатель как «Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения» был оценен на 0 баллов из максимальных 5 баллов. На данном сайте эта функция не предусмотрена.

Показатель, характеризующий раскрытие информации на сайте о «ФИО, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режиме, графике работы; контактных телефонах, адресах электронной почты, раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения» оценен респондентами в целом на 7 баллов из 7 возможных, что свидетельствует об их удовлетворенности данной информацией.

«Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения» опрошенные оценили на 2 балла из 6 возможных. Отсутствует ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения), ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры,информационные сообщения о проведении независимой оценки, порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры.

Во втором опросе было изучено мнение получателей услуг по16 показателям об открытости и доступности информации об учреждении; комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения, а также удовлетворенности качеством оказания услуг (таблица 7).

Таблица 7

Изучение мнения получателей услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| 1. | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов | 4,88 |
| 1.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов | 4,07 |
| 1.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов | 3,4 |
| 2. | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 2.1. | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 7 баллов | 6,4 |
| 3. | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  |
| 3.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры | От 0 до 7 баллов | 6,75 |
| 4. | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 4.1. | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг  | От 0 до 5 баллов | 4,6 |

Получатели услуг оценили уровень комфортности пребывания в учреждении на 4,88 баллов из 5 возможных.

Транспортная и пешая доступность учреждения в целом оценивается опрошенными на 4,07 балла из 5 возможных.

Удобство пользования электронными сервисами респонденты оценили на 3,4 балла из 5 возможных.

График работы учреждения устраивает более чем 90% респондентов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения» был оценен опрошенными на «отлично» (6,75 балла из 7 возможных).

Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг было оценено на 4,6 баллов из 5 возможных.

**Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым**

С целью проведения независимого исследования о качестве оказания услугНефтеюганским районным муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым была проведена оценка сайта учреждения<http://dsisalym.hmansy.muzkult.ru>и <http://bus.gov.ru> (Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях). Оценка проводилась по 6 показателям, средний балл по каждому показателю представлен в таблице 8. Также было изучено мнение получателей услуг, оказываемых данным учреждением. Сводная оценка с указанием среднего балла по 16 показателям представлена в таблице 9.

Были использованы следующие инструменты: устный опрос, анкетирование. Всего было опрошено 40 респондентов. Среди опрошенных преобладают женщины – 70%, мужчины, соответственно, составляют 30%.

По уровню образования все опрошенные разделились следующим образом: 62,5% имеют незаконченное высшее и высшее образование, среднее специальное – 15%, среднее и начальное профессиональное – 17,5%, неполное среднее – 5%. Данная структура обусловлена контингентом посетителей учреждения.

По возрастной структуре опрашиваемые разделились следующим образом: «от 18 до 35 лет» - 40%, «от 36 до 59 лет» – 55%, на долю «60 лет и старше» пришлось лишь 5% респондентов.

По социальному статусу наибольший удельный вес принадлежит служащим (работники аппарата предприятия)–52,5%. Доля работников учреждения культуры и искусства составляет – 20% , рабочие – 22,5%, пенсионеры – 5%.

В первом вопросе по 6 показателям оценивалась открытость и доступность информации на сайте учреждения; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения, а также удовлетворенность потребителей качеством оказания услуг (таблица 8).

Таблица 8

Наличие информации на официальном сайте учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов | 4,5 |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов | 3 |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов | 0 |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов | 2,5 |
| 2.3. | Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов | 0 |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**  |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов | 7 |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов | 0 |

По первому блоку «Открытость и доступность информации на сайте учреждения» показатель, характеризующий «полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы» был оценен респондентами на уровне 4,5 балла из 5 возможных, что свидетельствует в целом о наличии полной информации об учреждении и способности получателей услуг найти ее на сайте.Респондентами в этом блоке были вынесены замечания: отсутствует схема проезда.

Наличие «Информации о выполнении государственного задания, отчета о результатах деятельности учреждения» опрошенные оценили на 3 балла из 7 возможных. Отсутствует информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый 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.Отсутствие выше перечисленной информации обусловлено тем, что отчетный финансовый год на момент написания исследования не закончен.

«Перечень услуг, предоставляемых учреждением. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые учреждением. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот» было респондентами на 0 баллов из 5 возможных, что свидетельствует об отсутствии полной информации о перечне услуг, предоставляемых учреждением, на его сайте.

Такой показатель как «Наличие электронных билетов / наличие электронного бронирования билетов / наличие электронной очереди / наличие электронных каталогов / наличие электронных документов, доступных для получения» был оценен на 0 баллов из максимальных 5 баллов. На данном сайте эта функция не предусмотрена.

Показатель, характеризующий раскрытие информации на сайте о «ФИО, должности руководящего состава учреждения, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режиме, графике работы; контактных телефонах, адресах электронной почты, раздела для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения» оценен респондентами на 7 баллов из 7 возможных, что свидетельствует об их удовлетворенности данной информацией.

«Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы учреждения» опрошенные оценили на 0 баллов из 6 возможных. Информация отсутствует.

Во втором опросе было изучено мнение получателей услуг по 16 показателям об открытости и доступности информации об учреждении; комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения; времени ожидания предоставления услуги; доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждения, а также удовлетворенности качеством оказания услуг (таблица 9).

Таблица 9

Изучение мнения получателей услуг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| 1. | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов | 5 |
| 1.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов | 4,75 |
| 1.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов | 3,73 |
| 3. | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 3.1. | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 7 баллов | 6,7 |
| 4. | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры**  |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры | От 0 до 7 баллов | 6,88 |
| 5. | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1. | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг  | От 0 до 5 баллов | 4,88 |

Получатели услуг высоко оценили уровень комфортности пребывания в учреждении, 5 баллов из 5 возможных.

Транспортная и пешая доступность учреждения в целом оценивается опрошенными на 4,75 балла из 5 возможных.

Удобство пользования электронными сервисами респонденты оценили на 3,73 баллов из 5 возможных.

График работы учреждения устраивает 75% респондентов.

Показатель «Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения» был оценен достаточно высоко (6,88 баллов из 7 возможных).

Удовлетворенность качеством предоставляемых образовательных услуг было оценено на 4,88 баллов из 5 возможных.

Предложения и замечания респондентов отсутствуют по всем оцениваемым показателям работы учреждения.

**Раздел 2. Рейтингование муниципальных учреждений на основании результатов оценки качества предоставляемых ими услуг**

Таблица 10

**Рейтинг НРБУ ТО «Культура»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Наименование учреждения | Средний балл |
| **1. Открытость и доступность информации об учреждениях (от 0 до 19)** |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 6,09 |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и** **доступность их получения (от 0 до 30)**  |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 11,22 |
| **3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 5,94 |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (от 0 до 14)** |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 6,3 |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 30)** |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | 20,28 |
|  | **ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ** |  |
| 1 | Нефтеюганское районное бюджетное учреждение «Творческое объединение «Культура» | **49,83** |

Таблица 11

**Рейтинг БУНР «Межпоселенческая библиотека»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Наименование учреждения | Средний балл |
| **1. Открытость и доступность информации об учреждениях (от 0 до 12)** |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 7,5 |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и** **доступность их получения (от 0 до 39)**  |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 36 |
| **3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14)** |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 12,11 |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (от 0 до 14)** |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 13,96 |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21)** |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 18,79 |
|  | **ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ** |  |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | **88,36** |

Таблица 12

**Рейтинг учреждений дополнительного образования**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Наименование учреждения | Средний балл |
| **1. Открытость и доступность информации об учреждениях (от 0 до 12)** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 7,5 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 7,5 |
| **2. Комфортность условий предоставления услуг и** **доступность их получения (от 0 до 30)**  |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 15,98 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 19,85 |
| **3. Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 7)** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 6,7 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 6,4 |
| **4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения (от 0 до 14)** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 13,88 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 13,75 |
| **5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 11)** |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 4,88 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 6,6 |
|  | **ИТОГОВЫЙ РЕЙТИНГ** |  |
| 1 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | **48,94** |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | **54,14** |

**Раздел 3. Определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг предоставляемых муниципальными учреждениями**

Таблица 13

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование учреждения | Максимальный балл | Общий суммарный балл | Процентное соотношение к максимальному баллу |
| 1 | Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека» | 100 | 88,36 | 88,36 |
| 2 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым | 74 | 48,94 | 66.14 |
| 3 | Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский | 74 | 54,14 | 73,17 |
| 4 | Нефтеюганское районное муниципальное учреждение Творческое объединение «Культура» | 100 | 49,83 | 49,83 |

Результаты изучения мнения населения показали, что большинство респондентов оценивают качество услуг, оказываемых учреждениями сферы культуры, подведомственных Департаменту культуры и спорта Нефтеюганского района как «удовлетворительное». Совокупная степень удовлетворенности предоставляемых услуг соответствует 80 %.

Приложение 1

к аналитическому докладу

«Независимое социологическое исследование»

**Наличие информации на официальном сайте учреждения:**

Нефтеюганское районное бюджетное учреждение Творческое объединение «Культура»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Оценка | Обоснование оценки |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.3. | Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов |  |  |

**Наличие информации на официальном сайте учреждения:**

Бюджетное учреждение Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Оценка | Обоснование оценки |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.3. | Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов |  |  |

**Наличие информации на официальном сайте учреждения:**

Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Оценка | Обоснование оценки |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.3. | Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов |  |  |

**Наличие информации на официальном сайте учреждения:**

Нефтеюганское районное муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Оценка | Обоснование оценки |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждениях** |
| 1.1. | Полное и сокращенное наименование учреждения, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура учреждения, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 1.2. | Информация о выполнении муниципального задания, отчет о результатах деятельности учреждения | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.2. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | От 0 до 5 баллов |  |  |
| 2.3. | Наличие электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения | От 0 до 5 баллов |  |  |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** |
| 3.1. | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | От 0 до 7 баллов |  |  |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Порядок оценки качества работы учреждения на основании определенных критериев эффективности работы учреждений, утвержденный уполномоченным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации | От 0 до 6 баллов |  |  |

Приложение 1

к аналитическому докладу

«Независимое социологическое исследование»

Оцените качество предоставления услуг

Нефтеюганского районного бюджетного учреждения

«Творческое объединение Культура»

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество предоставляемых услуг Нефтеюганским районным бюджетным учреждением «Творческое объединение Культура». Ваши ответы будут использованы в обобщенном виде, поэтому анкету подписывать не надо. Внимательно прочитайте критерии для оценки работы учреждений культуры и выставите оценку по шкале, указанной для каждого вопроса. Благодаря Вашему мнению мы сможем предпринять действия, направленные на улучшение работы нашего учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Показатель | Единица измерения  | Средний балл |
| **1.** | **Открытость и доступность информации об учреждении** |
| 1.1. | Информирование о новых мероприятиях | От 0 до 7 баллов |  |
| **2.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  |
| 2.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов |  |
| 2.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов |  |
| 2.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям, в том числе с помощью мобильных устройств | От 0 до 5 баллов |  |
| **3.** | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 3.1. | Удобство графика работы учреждения | От 0 до 7 баллов |  |
| **4.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения**  |
| 4.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала учреждения | От 0 до 7 баллов |  |
| **5.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |
| 5.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом | От 0 до 5 баллов |  |
| 5.2. | Разнообразие творческих групп, кружков по интересам | От 0 до 9 баллов |  |
| 5.3. | Качество проведения культурно-массовых мероприятий | От 0 до 10 баллов |  |

Оцените качество предоставления услуг

Бюджетного учреждения Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека»

Уважаемый читатель!

Просим Вас принять участие в социологическом опросе, направленном на выявление качества предоставляемых услуг бюджетным учреждением Нефтеюганского района «Межпоселенческая библиотека». Ваши ответы будут использованы в обобщенном виде, поэтому анкету подписывать не надо. Внимательно прочитайте критерии для оценки работы библиотеки и выставите оценку по шкале, указанной для каждого вопроса. Благодаря Вашему мнению мы сможем предпринять действия, направленные на улучшение работы нашего учреждения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Единица измерения | Средний балл |
| **1.** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.2. | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) | От 0 до 9 баллов |  |
| 1.3. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.4. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов |  |
| **2.** | **Время ожидания предоставления услуги** |  |  |
| 2.1. | Удобство графика работы учреждения | От 0 до 7 баллов |  |
| 2.2. | Простота/удобство электронного каталога | От 0 до 7 баллов |  |
| **3.** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения** |
| 3.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | От 0 до 7 баллов |  |
| **4.** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  |  |  |
| 4.1. | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждения в целом | От 0 до 5 баллов |  |
| 4.2. | Наличие информации о новых изданиях | От 0 до 10 баллов |  |

Оцените качество предоставления услуг

Нефтеюганского районного муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская музыкальная школа» гп. Пойковский

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество предоставляемых услуг Нефтеюганским районным муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская музыкальная школа». Ваши ответы будут использованы в обобщенном виде, поэтому анкету подписывать не надо. Внимательно прочитайте критерии для оценки работы библиотеки и выставите оценку по шкале, указанной для каждого вопроса. Благодаря Вашему мнению мы сможем предпринять действия, направленные на улучшение работы нашего учреждения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Единица измерения | Средний балл |
| 1. | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов |  |
| 2. | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 2.1. | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 7 баллов |  |
| 3. | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 3.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры | От 0 до 7 баллов |  |
| 4. | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | От 0 до 5 баллов |  |

Оцените качество предоставления услуг

Нефтеюганского районного муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» сп. Салым

Уважаемый участник!

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество предоставляемых услуг Нефтеюганским районным муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств». Ваши ответы будут использованы в обобщенном виде, поэтому анкету подписывать не надо. Внимательно прочитайте критерии для оценки работы библиотеки и выставите оценку по шкале, указанной для каждого вопроса. Благодаря Вашему мнению мы сможем предпринять действия, направленные на улучшение работы нашего учреждения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Показатель | Единица измерения | Средний балл |
| 1. | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения** |
| 1.1. | Уровень комфортности пребывания в учреждении (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее) | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.2. | Транспортная и пешая доступность учреждения | От 0 до 5 баллов |  |
| 1.3. | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств) | От 0 до 5 баллов |  |
| 2. | **Время ожидания предоставления услуги** |
| 2.1. | Удобство графика работы организации культуры | От 0 до 7 баллов |  |
| 3. | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** |
| 3.1. | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры | От 0 до 7 баллов |  |
| 4. | **Удовлетворенность качеством оказания услуг** |
| 4.1. | Удовлетворение качеством предоставляемых образовательных услуг | От 0 до 5 баллов |  |

Приложение 1

к аналитическому докладу

«Независимое социологическое исследование»

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Пол:**
* Женский
* Мужской
1. **Ваше образование:**
* Начальное
* Неполное среднее
* Среднее и начальное профессиональное
* Среднее специальное
* Неоконченное высшее
* Высшее
1. **Ваш возраст:**
* До 18 лет
* 18-35 лет
* 36-59 лет
* 60 лет и старше
 | 1. **Ваш социальный статус:**
* Школьник
* Студент
* Рабочий
* Служащий (работник аппарата предприятия, учреждения)
* Работник учреждения культуры или искусства
* Работник прочих организаций
* Пенсионер
* Безработный
* Иное
1. **Предложения по улучшению работы данного учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |