

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ ЕТКУЛЬСКОГО  
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

Еткуль, 2016

## СОДЕРЖАНИЕ

Раздел 1. Организация работы по формированию системы независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

Раздел 2. Алгоритм проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Раздел 3. Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры

Раздел 4. Основные выводы по результатам проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## **РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПО ФОРМИРОВАНИЮ СИСТЕМЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования", приказом Минфина от 22 июля 2015 года № 116н "О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", и порядке её размещения", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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" проведена процедура независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Еткульского муниципального района.

Независимая оценка качества оказания услуг проводилась в МБУК Еткульский РДК, МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения, МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения, МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения, МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения, МБУ

Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И., МКУК Еткульская сельская библиотека, МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения, МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения, МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения, МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения.

Оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг назначено ООО "Бизнес-технологии" г.Челябинск.

Срок проведения независимой оценки качества оказания услуг с 24 ноября по 10 декабря 2016 года.

## **РАЗДЕЛ 2. АЛГОРИТМ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ**

При проведении независимой оценки качества оказания услуг МБУК Еткульский РДК, МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения, МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения, МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения, МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения, МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И., МКУК Еткульская сельская библиотека, МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения, МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения, МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения, МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения оператор руководствовался документами:

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (в ред. приказа Минкультуры РФ от 7 августа 2015 года № 2168),

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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",

- методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления).

## **Цели проведения независимой оценки качества оказания услуг:**

1. Предоставление гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения культуры.
2. Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения культуры для граждан – потребителей услуг.
3. Стимулирование качества оказания услуг в учреждениях культуры.
4. Повышение качества и доступности оказания услуг для населения.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состоит из этапов:

I этап – исследовательский (опрос населения - потребителей услуг учреждения культуры посредством личного опроса, опроса в электронном формате - в сети интернет; изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры; изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)).

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг) и передача информации общественному совету.

Методические рекомендации по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры (далее - методические рекомендации) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" статьи 36.1, 36.2, Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики", приказом Министерства

культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 277 "Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети Интернет", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), приказом Министерства культуры Российской Федерации от 7 августа 2015 года № 2169 "Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры".

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об учреждении культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 года № 288 "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры" (с изменениями от 07.08.2015 № 2168).

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;

- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru);

- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Максимальная оценка по пяти универсальным показателям в сумме составляет 100 баллов.



### **РАЗДЕЛ 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ**

#### **Показатель 1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.**

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является официальный сайт оцениваемого учреждения. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила (ПРИЛОЖЕНИЕ 1, таблица 1):

МБУК Еткульский РДК - 0 баллов.

МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения - 0 баллов.

МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения - 0 баллов.

МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения - 0 баллов.

МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения - 0 баллов.

МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. - 0 баллов.

МКУК Еткульская сельская библиотека - 18 баллов.

МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения - 0 баллов.

МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения - 9 баллов.

МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения - 0 баллов.

МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения - 0 баллов.

Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".

1) Официальный сайт МБУК Еткульский РДК в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 84,86% (Приложение, таблица 3).

2) Официальный сайт МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 63,07% (Приложение, таблица 3).

3) Официальный сайт МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 85% (Приложение, таблица 3).

4) Официальный сайт МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 85,89% (Приложение, таблица 3).

5) Официальный сайт МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 83,60% (Приложение, таблица 3).

6) Официальный сайт МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. поселения в сети интернет не размещен.

По результатам анкетирования посетителей, уровень открытости и доступности информации составляет 83% (Приложение, таблица 3).

7) На официальном сайте МКУК Еткульская сельская библиотека информация по показателю об учреждении не достаточна: нет схемы проезда в учреждение культуры, не представлены учредительные документы, нет информации о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Анкетирование пользователей МБУК "Центральная городская библиотека" на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

8) Официальный сайт МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения поселения в сети интернет не размещен.

Анкетирование пользователей МБУК "Центральная городская библиотека" на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

9) На официальном сайте МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения информация по показателю об учреждении не достаточна: не указаны почтовый адрес и адрес электронной почты, нет информации о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении

государственного задания за отчетный финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Анкетирование пользователей МБУК "Центральная городская библиотека" на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

10) Официальный сайт МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения в сети интернет не размещен.

Анкетирование пользователей МБУК "Центральная городская библиотека" на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

11) Официальный сайт МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения в сети интернет не размещен.

Анкетирование пользователей МБУК "Центральная городская библиотека" на предмет изучения мнения о Показателе 1. Открытость и доступность информации об организации культуры не проводилось, так как показатель не участвует в оценке для данной группы учреждений (библиотеки).

Средний уровень открытости и доступности информации по всем исследуемым учреждениям по результатам анкетирования лиц составил 80,90%.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) показала, что информация представлена (Приложение, таблица 2):

1) МБУК Еткульский РДК - размещена информация об учреждении, о государственном задании на текущий финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 3 балла (из 7).

2) МБУК ЦКС Белоносковского сельского поселения - размещена информация об учреждении, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 2 балла (из 7).

3) МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения - размещена информация об учреждении, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании

имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 2 балла (из 7).

4) МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения - размещена информация об учреждении, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 2 балла (из 7).

5) МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения - размещена информация об учреждении, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о государственном задании на текущий финансовый год, о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 2 балла (из 7).

6) МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. - размещена информация об учреждении, о государственном задании на текущий финансовый год, о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; не размещена информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год, о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год, о результатах деятельности и об использовании

имущества, о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 3 балла (из 7).

7) МКУК Еткульская сельская библиотека - представлена только общая информация об учреждении. Нет информации о государственном задании на текущий финансовый год; о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 1 балл (из 7).

8) МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения - представлена только общая информация об учреждении. Нет информации о государственном задании на текущий финансовый год; о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 1 балл (из 7).

9) МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения - представлена только общая информация об учреждении. Нет информации о государственном задании на текущий финансовый год; о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об

использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 1 балл (из 7).

10) МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения - представлена только общая информация об учреждении. Нет информации о государственном задании на текущий финансовый год; о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; о результатах деятельности и об использовании имущества; о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

Фактическое значение составило 1 балл (из 7).

11) МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения - информация об учреждении не размещена. Фактическое значение составило 0 баллов (из 7).

## **Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**

1) На момент исследования сайт МБУК Еткульский РДК в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 61,33%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,20 балла из 5. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 5 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 0 из 5 баллов.

2) На момент исследования сайт МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.



Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 83,17%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 3,48 балла из 5. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 5 из 5 баллов.

3) На момент исследования сайт МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 92,90%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,28 балла из 5. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,83 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 4,83 из 5 баллов.

4) На момент исследования сайт МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 83,41%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,81 балла из 5. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,89 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 2,81 из 5 баллов.

5) На момент исследования сайт МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 82,98%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,49 балла из 5.

Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,83 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 3,12 из 5 баллов.

6) На момент исследования сайт МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 85,22%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,93 балла из 5. Наличие дополнительных услуг в 6,85 из 8 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4,76 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 3,08 из 5 баллов.

7) На официальном сайте МКУК Еткульская сельская библиотека отсутствуют информационные блоки: Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения; отсутствует встроенная система контекстного поиска по сайту; Нет даты и времени размещения информации; не организован доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг»; нет электронных билетов, возможности электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 97%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,36 балла из 5. Стоимость дополнительных услуг в 9 из 9 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 5 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 5 из 5 баллов.

8) На момент исследования сайт МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 69,13%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,83 балла из 5. Стоимость дополнительных услуг в 4,5 из 9 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 5 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 1,5 из 5 баллов.

9) На официальном сайте МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения отсутствуют информационные блоки: 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; нет независимой системы учета посещений сайта; нет электронных билетов, возможности электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 63,59%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,70 балла из 5. Стоимость дополнительных услуг в 9 из 9 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 4 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 0 из 5 баллов.

10) На момент исследования сайт МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 63,50%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,81 балла из 5. Стоимость дополнительных услуг в 7,97 из 9 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 5 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 1,54 из 5 баллов.

11) На момент исследования сайт МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения в сети интернет не был размещен, оценка не была произведена.

Комфортность получения услуг в учреждении опрошенными пользователями составляет 76,91%. Уровень комфортности пребывания в организации культуры пользователи оценили в 4,84 балла из 5. Стоимость дополнительных услуг в 8,17 из 9 баллов. Транспортную и пешую доступность организации культуры пользователи оценили в 5 балла из 5 максимальных. Удобство пользования электронными сервисами в 1,01 из 5 баллов.

### **Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги.**

Удобство графика учреждений культуры опрошенными пользователями составляет:

- 1) МБУК Еткульский РДК - 5,94 из 7 баллов (71,43%).
- 2) МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения - 5 из 7 баллов (71,43%).
- 3) МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения - 7 из 7 баллов (100%).
- 4) МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения - 6,93 из 7 баллов (99%).

5) МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения - 7 из 7 баллов (100%).

6) МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. - 13,36 из 14 баллов (95,43%), удобство графика 6,83 из 7, удобство процедуры покупки (бронирования) билетов 6,53 из 7 баллов.

7) МКУК Еткульская сельская библиотека - 13,66 из 14 баллов (97,57%), из них удобство графика оценили в 6,66 из 7 баллов, а простота/удобство электронного каталога в 7 из 7.

8) МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения - 9,25 из 14 баллов (66,07%), из них удобство графика оценили в 6,75 из 7 баллов, а простота/удобство электронного каталога в 2,5 из 7.

9) МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения - 7 из 14 баллов (50,00%), из них удобство графика оценили в 7 из 7 баллов, а простота/удобство электронного каталога в 0 из 7.

10) МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения - 7 из 14 баллов (50,00%), из них удобство графика оценили в 7 из 7 баллов, а простота/удобство электронного каталога в 0 из 7.

11) МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения - 7 из 14 баллов (50,00%), из них удобство графика оценили в 7 из 7 баллов, а простота/удобство электронного каталога в 0 из 7.

**Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.**

1) МБУК Еткульский РДК - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,69 из 7 баллов (95,57%).

2) МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,72 из 7 баллов (96,04%).

3) МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,76 из 7 баллов (96,57%).

4) МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,93 из 7 баллов (99%).

5) МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,84 из 7 баллов (97,64%).

6) МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,8 из 7 баллов (97,12%).

7) МКУК Еткульская сельская библиотека - по данным критериям информация представлена практически в полном объеме, не размещены виртуальные экскурсии по организации культуры.

По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,89 из 7 баллов (98,36%).

8) МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили

доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,77 из 7 баллов (96,64%).

9) МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения - по данным критериям информация не предоставлена на сайте, не размещены информационные блоки: Информация о руководителе организации культуры; Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры; Режим, график работы; Контактные телефоны; Адреса электронной почты; Виртуальные экскурсии по организации культуры; Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,77 из 7 баллов (96,64%).

10) МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,77 из 7 баллов (96,64%).

11) МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения - сайт отсутствует. По результатам анкетирования пользователи оценили доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры – 6,97 из 7 баллов (99,50%).

#### **Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.**

1) МБУК Еткульский РДК - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 92,59% (22 балла из 24 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 51,83 балла из 100 возможных баллов.

2) МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 96,30% (23 балла из 24 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 53,62 балла из 100 возможных баллов.

3) МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 95,85% (22,83 балла из 24 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 58,48 балла из 100 возможных баллов.

4) МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 97,74% (23,41 балла из 24 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 57,86 балла из 100 возможных баллов.

5) МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 96,65% (23,17 балла из 24 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.



Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 57,31 балла из 100 возможных баллов.

6) МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И. - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 92,63% (10,30 балла из 11 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 57,22 балла из 100 возможных баллов.

7) МКУК Еткульская сельская библиотека - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 92% (13,33 балла из 15 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте нет ссылки (баннера) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг, не размещен план по улучшению качества работы учреждения.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 76,24 балла из 100 возможных баллов.

8) МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 96% (14,25 балла из 15 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 47,10 балла из 100 возможных баллов.

9) МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 95% (14 баллов из 15 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). На сайте не размещен план по улучшению качества работы учреждения, нет раздела для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 54,47 балла из 100 возможных баллов.

10) МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 95% (14 баллов из 15 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 45,47 балла из 100 возможных баллов.

11) МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения - оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг - 93% (13,69 баллов из 15 возможных) получена по показателям, сформированным на основе изучения мнения получателей услуг (Приложение, таблица 3). Сайт отсутствует.

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (Приложение, таблица 4). Из таблицы 4 видно, что учреждение культуры получило 46,67 балла из 100 возможных баллов.

## **РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ**

### **Предложения по повышению качества работы**

#### **МБУК Еткульский РДК**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".
4. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.
5. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

6. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- 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.

7. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, график работы, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг.

8. Рекомендуется завести в учреждении Книгу отзывов и предложений, организовать беспрепятственный доступ посетителям. Способствовать заполнению книги посетителями.

9. Организовать в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги, бумажных полотенец/сушки для рук, освещение.

10. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

11. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

## **Предложения по повышению качества работы МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения**

1. Рекомендуются разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".
4. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, график работы, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, информацию о предстоящих мероприятиях.
5. Рекомендуется завести в учреждении Книгу отзывов и предложений, организовать беспрепятственный доступ посетителям. Способствовать заполнению книги посетителями.
6. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

8. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- 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.

9. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

10. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы**

#### **МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.

2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.

3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".

4. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, график работы, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг.

5. Рекомендуется разместить Книгу отзывов и предложений в доступном для посетителей месте. Способствовать заполнению книги посетителями.

6. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- 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.

8. Организовать в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги, бумажных полотенец/сушки для рук.

9. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

10. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы**

#### **МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.



3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".

4. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

5. Рекомендуются способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

6. Рекомендуются в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- 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.

8. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

9. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы**

#### **МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".

4. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

5. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

6. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- 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.

8. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

9. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

**Предложения по повышению качества работы МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И.**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".
4. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.
5. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, график работы, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, информацию о предстоящих мероприятиях.

6. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

7. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

8. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- 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.

9. Обеспечить достаточность обогрева в помещениях.

10. Организовать в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги, бумажных полотенец/сушки для рук.

11. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

12. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения

получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы МКУК Еткульская сельская библиотека**

1. Рекомендуется разместить на официальном сайте и информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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". А именно дополнить сайт информационными блоками:

- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.
- Учредительные документы. Схема проезда в учреждение культуры.

2. Дополнить сайт информацией:

- Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.
- Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.
- Виртуальные экскурсии по организации культуры.

3. Организовать на сайте доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг».

4. Создать виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

5. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

6. Дополнить сайт - системой контекстного поиска, информацией о времени и дате размещения информации на сайте.

7. Рекомендуется разработать на официальном сайте версию сайта для слабовидящих.

8. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;

- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

9. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

10. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

11. Разместить на информационных стендах в учреждении информацию об ограничении по ассортименту и потребителям услуг.

12. Обеспечить безопасность входа в учреждение – разместить резиновые противоскользящие коврики, организовать своевременную уборку входной группы.

13. Рассмотреть возможность организации санитарной комнаты для посетителей в помещении учреждения культуры.

## **Предложения по повышению качества работы МКУК ЦБС Белоносковского сельского поселения**



1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".
4. Создать официальные группы в соц.сетях (дополнительно) с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.
5. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, информацию о предстоящих мероприятиях.
6. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.
7. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

8. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

9. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

10. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить на официальном сайте и информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры

Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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". А именно дополнить сайт информационными блоками:

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год.
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год.
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

2. Дополнить сайт информацией:

- Адреса электронной почты.
- 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.
- Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры.
- Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.
- Режим, график работы.
- Контактные телефоны.
- Виртуальные экскурсии по организации культуры.
- Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.

3. Обеспечить на сайте независимую систему учета посетителей.

4. Обеспечить совместимость официального сайта с мобильными устройствами.

5. Создать официальные группы в соц.сетях (дополнительно) с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

6. Рекомендуется разместить в учреждении уголок потребителя - разместить организационные документы, правила поведения в учреждении, информацию о дополнительных услугах, перечень предоставляемых услуг, стоимость, информацию об ограничениях по ассортименту и потребителям услуг, информацию о предстоящих мероприятиях.

7. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

8. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

9. Рекомендуется разместить на сайте, на информационных стендах удачные примеры – истории реализованных инициатив о создании клубов по интересам от посетителей учреждения.

10. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

11. Организовать в санитарной комнате для посетителей наличие туалетной бумаги, бумажных полотенец/сушки для рук.

12. Рекомендуется доработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.

2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.

3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".

4. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.

5. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.

6. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

8. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

9. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

### **Предложения по повышению качества работы МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения**

1. Рекомендуется разместить официальный сайт в сети интернет.
2. Рекомендуется при разработке сайта предусмотреть информационные блоки, перечисленные в таблице 1 Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.
3. Разместить на официальном сайте информацию о деятельности учреждения в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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".
4. Создать официальные группы в соц.сетях с целью повышения информированности целевой аудитории в сети Интернет, проведения опросов, изучения целевой аудитории.
5. Рекомендуется способствовать заполнению Книги отзывов и предложений посетителями - организовать беспрепятственный доступ посетителям, предлагать для заполнения во время проведения мероприятий.
6. Рекомендуется в зонах общения с посетителями (ресепшен, кармашки на информационных стендах) разместить полезные



информационные материалы, которые возможно посетителям взять с собой. В том числе визитки учреждения - с информацией о сайте, группах в соц.сетях, кружках, конкурсах.

7. Разместить информацию об учреждении на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru):

- Общая информация об учреждении;
- Информация о государственном задании на текущий финансовый год;
- Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;
- Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;
- Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;
- Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;
- Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.

8. Рекомендуется разместить на сайте виджет независимой оценки качества оказания услуг или форму опроса.

9. Разработать анкету (для размещения на сайте) с учётом показателей независимой оценки качества оказания услуг для изучения мнения получателей услуг – рекомендуется взять за основу направленную анкету, рекомендуется сохранить имеющуюся систему оценки.

Оператор предоставляет информацию о качестве оказания услуг МБУК Еткульский РДК, МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения, МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения, МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения, МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения, МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И., МКУК Еткульская сельская библиотека, МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения, МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения, МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения, МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения на рассмотрение общественному совету.

Таблица 1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

Наименование информационного объекта	Макс · знач ение,  балл	МБУ К Етку льск ий РДК	МБУ К ЦКС Бело носо вско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Еман жели нско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Кара таба нско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Коел гинс кого сельс кого посе лени я	МБУ Етку льск ий крае ведч ески й музе й им.С осен кова В.И.	МКУ К Етку льск ая сельс кая библ иоте ка	МКУ К ЦБС Бело носо вско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Еман жели нско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Кара таба нско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Коел гинс кого сельс кого посе лени я
Показатели			Фактическое значение, балл									
Открытость и доступность информации об организации культуры												
Полное и сокращ. наименование организации культуры.	1	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет	1	сайт отсу тству ет	1	сайт отсу тству ет	сайт отсу тству ет
Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1							0,5		1		
Адрес элект. почты.	1							1		0		
Структура организации культуры.	1							1		1		
Сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы.	1							0,5		1		
Информация о государственном задании на текущий финансовый год.	1							1		0		
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год.	1							0		0		

Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год.	1							0		0		
Информация о годовой бухгалт. отчетности за отчетный финансовый год.	1							0		0		
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества.	1							0		0		
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1							0		0		
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>												
Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры.	1							1		0		
Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1							0		0		
Доп. услуги, предоставляемые организацией культуры.	1							1		0		
Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг.	1							1		0		
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.	1							0		0		
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении	1							1		1		

графических элементов оформления сайта, карты сайта.												
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.	1							1		1		
Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие инф. независимой системы учета посещений сайта.	1							1		0		
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 инф.	1							0		1		
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		1		
Наличие электронных билетов.	1							0		0		
Наличие электронного бронирования билетов.	1							0		0		

Наличие эл.очереди.	1							0		0		
Наличие элект.каталогов.	1							0		0		
Наличие элект.документов, доступных для получения	1							1		1		
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>												
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры.	1							1		0		
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры.	1							1		0		
Режим, график работы.	1							1		0		
Контакт. телефоны.	1							1		0		
Адреса электронной почты.	1							1		0		
Виртуальные экскурсии по организации культуры.	1							0		0		
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации.	1							1		0		
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс знач. 33 балл</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Таблица 2. Оценка уровня открытости и доступности информации  
организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о  
государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru)**

Наименование информационного объекта	Макс значе ние, балл	МБУ К Етку льск ий РДК	МБУ К ЦКС Бело нско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Еман жели нско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Кара таба нско го сельс кого посе лени я	МБУ К ЦКС Коел гинс кого сельс кого посе лени я	МБУ Етку льск ий крае ведч ески й музе й им.С осен кова В.И.	МКУ К Етку льска я сельс кая библ иоте ка	МКУ К ЦБС Бело нско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Еман жели нско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Кара таба нско го сельс кого посе лени я	МКУ К ЦБС Коел гинс кого сельс кого посе лени я
Показатели		Факт. знач. балл										
Общая информация об учреждении;	<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Информация о гос. задании на текущий финансовый год;	<b>1</b>	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Инф. о выполнении гос. задания за отчетный фин. год;	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Инф. о плане финансово-хоз. деятельности на текущий год;	<b>1</b>	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Инф. о результатах деятельности и об использ. имущества;	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	<b>1</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс знач., 7 балл</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

**Таблица 3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
услуг (сводная по всем учреждениям)**

Наименование организации культуры	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортнос ть условий предоставле ния услуг и доступность их получения	Показатель 3. Время ожидания предоставле ния услуги	Показатель 4. Доброжелат ельность, вежливость, компетентно сть работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворе нность качеством оказания услуг	<b>ИТОГОВ ОЕ ЗНАЧЕН ИЕ</b>
МБУК Еткульский РДК	5,94	9,20	5,00	6,69	22,00	<b>48,83</b>
МБУК ЦКС Белоносовского сельского поселения	4,42	12,48	5,00	6,72	23,00	<b>51,62</b>
МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения	5,95	13,94	7,00	6,76	22,83	<b>56,48</b>
МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения	6,01	12,51	7,00	6,93	23,41	<b>55,86</b>
МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения	5,85	12,45	7,00	6,84	23,17	<b>55,31</b>
МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И.	4,15	19,61	13,36	6,80	10,30	<b>54,22</b>
МКУК Еткульская сельская библиотека	не оценивался	23,36	13,66	6,89	13,33	<b>57,24</b>
МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения	не оценивался	15,83	9,25	6,77	14,25	<b>46,10</b>
МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения	не оценивался	16,70	7,00	6,77	14,00	<b>44,47</b>
МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения	не оценивался	16,70	7,00	6,77	14,00	<b>44,47</b>
МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения	не оценивался	19,01	7,00	6,97	13,69	<b>46,67</b>



**Таблица 3.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
услуг МБУК Еткульский РДК**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9	5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
01-20.11.16, 150 респ.	5,88	4,40				6,51				16,79
24.11.16, 18 респ.	6,00	4,00	5,00	0,00	5,00	6,87	5,00	7,00	10,00	48,87
Среднее значение	5,94	4,20	5,00	0,00	5,00	6,69	5,00	7,00	10,00	48,83
Уровень удовлетворенности показателем	84,86%	84,00%	100,00%	0,00%	71,43%	95,57%	100,00%	77,78%	100,00%	81,38%
	5,94 из 7 (84,86%)	9,20 из 15 (61,33%)			5 из 7 (71,43%)	6,69 из 7 (95,57%)	22 из 24 (92,59%)			

**Таблица 3.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МБУК ЦКС Белоносковского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9	5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
01-20.11.16, 100 респ.	4,83	2,95				6,56				14,34
24.11.16, 8 респ.	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	6,89	5,00	8,00	10,00	51,89
Среднее значение	4,42	3,48	4,00	5,00	5,00	6,72	5,00	8,00	10,00	51,61
Уровень удовлетворенности показателем	63,07%	69,50%	80,00%	100,00%	71,43%	96,04%	100,00%	88,89%	100,00%	86,02%
	4,42 из 7 (63,07%)	12,48 из 15 (83,17%)			5 из 7 (71,43%)	6,72 из 7 (96,04%)	23 из 24 (96,30%)			

**Таблица 3.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информированность о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9	5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
01-20.11.16, 150 респ.	5,74	4,05				6,69				16,48	
24.11.16, 16 респ.	6,16	4,50	4,83	4,83	7,00	6,83	5,00	8,33	9,50	56,98	
Среднее значение	5,95	4,28	4,83	4,83	7,00	6,76	5,00	8,33	9,50	56,48	
Уровень удовлетворенности показателем	85,00%	85,50%	96,60%	96,60%	100,00%	96,57%	100,00%	92,56%	95,00%	94,13%	
	5,95 из 7 (85%)	13,94 из 15 (92,90%)			7 из 7 (100%)	6,76 из 7 (96,57%)	22,83 из 24 (95,85%)				

**Таблица 3.4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9	5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ
01-20.11.16, 100 респ.	6,09	4,75				6,86				17,70
24-30.11.16, 7 респ, интернет канал	5,93	4,88	4,89	2,81	7,00	7,00	4,94	8,80	9,67	55,91
Среднее значение	6,01	4,81	4,89	2,81	7,00	6,93	4,94	8,80	9,67	55,86
Уровень удовлетворенности показателем	85,89%	96,27%	97,75%	56,20%	100,00%	99,00%	98,80%	97,76%	96,68%	93,10%
	6,01 из 7 (85,89%)	12,51 из 15 (83,41%)			7 из 7 (100%)	6,93 из 7 (99%)	23,41 из 24 (97,74%)			

**Таблица 3.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.5 Информирование о новых мероприятиях 0-7	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.6 Разнообразие творческих групп, кружков по интересам 0-9	5.7 Качество проведения культурно-массовых мероприятий 0-10	ИТОГОВОЕ ЗНАЧЕНИЕ	
01-20.11.16, 150 респ.	6,09	4,40				6,67				17,16	
24-30.11.16, 9 респ, интернет канал	5,61	4,59	4,83	3,12	7,00	7,00	4,85	8,85	9,47	55,32	
Среднее значение	5,85	4,49	4,83	3,12	7,00	6,84	4,85	8,85	9,47	55,30	
Уровень удовлетворенности показателем	83,60%	89,88%	96,66%	62,40%	100,00%	97,64%	96,91%	98,38%	94,67%	92,17%	
	5,85 из 7 (83,60%)	12,45 из 15 (82,98%)				7 из 7 (100%)	6,84 из 7 (97,64%)	23,17 из 24 (96,65%)			

**Таблица 3.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И.**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Дата оценки, количество респондентов	1.3 Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организаций культуры. Виртуальные экскурсии по организациям культуры 0-5	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.4 Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) 0-8	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	3.2 Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.3 Качество проведения экскурсий 0-4	5.4 Разнообразие экспозиций организации культуры 0-2	ИТОГОВ ОЕ ЗНАЧЕНИЕ
01-20.11.16, 150 респ.	4,35	4,85						6,72				<b>15,92</b>
24-30.11.16, 16 респ, интернет канал	3,95	5,00	6,85	4,76	3,08	6,83	6,53	6,88	4,57	4,00	1,73	<b>54,17</b>
<b>Среднее значение</b>	<b>4,15</b>	<b>4,93</b>	<b>6,85</b>	<b>4,76</b>	<b>3,08</b>	<b>6,83</b>	<b>6,53</b>	<b>6,80</b>	<b>4,57</b>	<b>4,00</b>	<b>1,73</b>	<b>54,22</b>
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>	<b>83,00%</b>	<b>98,50%</b>	<b>85,57%</b>	<b>95,20%</b>	<b>61,60%</b>	<b>97,57%</b>	<b>93,29%</b>	<b>97,12%</b>	<b>91,40%</b>	<b>100,00%</b>	<b>86,50%</b>	<b>90,36%</b>
	<b>4,15 (83%)</b>	<b>19,61 из 23 (85,22%)</b>				<b>13,36 из 14 (95,43%)</b>		<b>6,8 (97,12%)</b>	<b>10, 30 из 11 (92,63%)</b>			

**Таблица 3.7. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МКУК Еткульская сельская библиотека**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников в организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
		2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	3.3 Простота/удобство электронного каталога 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством услуг организации культуры в целом 0-5	5.5 Наличие информации о новых изданиях 0-10	
Дата оценки, количество респондентов	Показатель не участвует в оценке для данного типа учреждения										ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ
01-20.11.16, 150 респ.		4,05						6,77			10,82
24.11.16, 7 респ.		4,66	9,00	5,00	5,00	6,66	7,00	7,00	5,00	8,33	57,65
Среднее значение		4,36	9,00	5,00	5,00	6,66	7,00	6,89	5,00	8,33	57,23
Уровень удовлетворенности показателем		87,10%	100,00%	100,00%	100,00%	95,14%	100,00%	98,36%	100%	83,30%	95,38%
		23,36 из 24 (97%)				13,66 из 14 (97,57%)		6,89 (98,36%)	13,33 из 15 (92%)		

**Таблица 3.8. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МКУК ЦБС Белоносовского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников в организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
		2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	3.1 Удобство графика работы организации культуры	3.3 Простота/удобство электронного каталога	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5.5 Наличие информации о новых изданиях	
Дата оценки, количество респондентов	Показатель не участвует в оценке данного типа учреждения	0-5	0-9	0-5	0-5	0-7	0-7	0-7	0-5	0-10	ИТОГОВ ОЕ ЗНАЧЕНИ Е
01-20.11.16, 100 респ.		4,40						6,53			<b>10,93</b>
24.11.16, 14 респ.		5,25	4,50	5,00	1,50	6,75	2,50	7,00	5,00	9,25	<b>46,75</b>
<b>Среднее значение</b>		<b>4,83</b>	<b>4,50</b>	<b>5,00</b>	<b>1,50</b>	<b>6,75</b>	<b>2,50</b>	<b>6,77</b>	<b>5,00</b>	<b>9,25</b>	<b>46,09</b>
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>		<b>96,50%</b>	<b>50,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>30,00%</b>	<b>96,43%</b>	<b>35,71%</b>	<b>96,64%</b>	<b>100%</b>	<b>92,50%</b>	<b>76,82%</b>
		<b>15,83 из 24 (69,13%)</b>				<b>9,25 из 14 (66,07%)</b>		<b>6,77 (96,64%)</b>	<b>14,25 из 15 (96%)</b>		



**Таблица 3.9. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников в организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
Дата оценки, количество респондентов	Показатель не участвует в оценке для данного типа учреждения	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	2.5 Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-9	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	3.3 Простота/удобство электронного каталога 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.5 Наличие информации о новых изданиях 0-10	ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ
01-20.11.16, 150 респ.		4,40						6,53			<b>10,93</b>
24.11.16, 4 респ.		5,00	9,00	3,00	0,00	7,00	0,00	7,00	5,00	9,00	<b>45,00</b>
<b>Среднее значение</b>		<b>4,70</b>	<b>9,00</b>	<b>3,00</b>	<b>0,00</b>	<b>7,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6,77</b>	<b>5,00</b>	<b>9,00</b>	<b>44,47</b>
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>		<b>94,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>60,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>96,64%</b>	<b>100%</b>	<b>90,00%</b>	<b>74,11%</b>
		<b>16,70 из 24 (63,50%)</b>				<b>7 из 14 (50,00%)</b>		<b>6,77 (96,64%)</b>	<b>14 из 15 (95%)</b>		

**Таблица 3.10. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
Дата оценки, количество респондентов	Показатель не участвует в оценке для данного типа учреждения	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	3.3 Простота/удобство электронного каталога 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.5 Наличие информации о новых изданиях 0-10	ИТОГОВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ
01-20.11.16, 150 респ.		4,75						6,93			<b>11,68</b>
24-30.11.16, 17 респ., интернет канал		4,86	7,97	5,00	1,54	7,00	0,00	7,00	5,00	8,54	<b>46,91</b>
<b>Среднее значение</b>		<b>4,81</b>	<b>7,97</b>	<b>5,00</b>	<b>1,54</b>	<b>7,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6,97</b>	<b>5,00</b>	<b>8,54</b>	<b>46,82</b>
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>		<b>96,10%</b>	<b>88,56%</b>	<b>100,00%</b>	<b>30,80%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>100%</b>	<b>85,40%</b>	<b>78,03%</b>
		<b>16,70 из 24 (63,50%)</b>				<b>7 из 14 (50,00%)</b>		<b>6,77 (96,64%)</b>	<b>14 из 15 (95%)</b>		

**Таблица 3.11. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания  
МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения**

	Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации культуры	Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения				Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги		Показатель 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников в организации культуры	Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
Дата оценки, количество респондентов	Показатель не участвует в оценке для данного типа учреждения	2.1 Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места сидения, гардероб, чистота помещений) 0-5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) 0-5	2.6 Транспортная и пешая доступность организации культуры 0-5	2.8 Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждениям посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0-5	3.1 Удобство графика работы организации культуры 0-7	3.3 Простота/удобство электронного каталога 0-7	4.1 Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры 0-7	5.1 Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0-5	5.5 Наличие информации о новых изданиях 0-10	ИТОГОВ ОЕ ЗНАЧЕНИЕ
01-20.11.16, 150 респ.		4,75						6,93			<b>11,68</b>
24-30.11.16, 11 респ., интернет канал		4,92	8,17	5,00	1,01	7,00	0,00	7,00	5,00	8,69	<b>46,79</b>
<b>Среднее значение</b>		<b>4,84</b>	<b>8,17</b>	<b>5,00</b>	<b>1,01</b>	<b>7,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6,97</b>	<b>5,00</b>	<b>8,69</b>	<b>46,67</b>
<b>Уровень удовлетворенности показателем</b>		<b>96,70%</b>	<b>90,78%</b>	<b>100,00%</b>	<b>20,17%</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>99,50%</b>	<b>100%</b>	<b>86,90%</b>	<b>77,78%</b>
		<b>19,01 из 24 (76,91%)</b>				<b>7 из 14 (50,00%)</b>		<b>6,97 (99,50%)</b>	<b>13,69 из 15 (93%)</b>		

**Таблица 4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
учреждениями культуры**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> *	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	<b>Итоговая оценка (путём сложения)</b>
МБУК Еткульский РДК	48,83	3	0	<b>51,83</b>
МБУК ЦКС Белоносковского сельского поселения	51,62	2	0	<b>53,62</b>
МБУК ЦКС Еманжелинского сельского поселения	56,48	2	0	<b>58,48</b>
МБУК ЦКС Каратабанского сельского поселения	55,86	2	0	<b>57,86</b>
МБУК ЦКС Коелгинского сельского поселения	55,31	2	0	<b>57,31</b>
МБУ Еткульский краеведческий музей им.Сосенкова В.И.	54,22	3	0	<b>57,22</b>
МКУК Еткульская сельская библиотека	57,24	1	18,00	<b>76,24</b>
МКУК ЦБС Белоносковского сельского поселения	46,10	1	0,00	<b>47,10</b>
МКУК ЦБС Еманжелинского сельского поселения	44,47	1	9,00	<b>54,47</b>
МКУК ЦБС Каратабанского сельского поселения	44,47	1	0,00	<b>45,47</b>
МКУК ЦБС Коелгинского сельского поселения	46,67	0	0,00	<b>46,67</b>

\* - определяется на основе таблицы 3

\*\* - определяется на основе таблицы 2

\*\*\* - определяется на основе таблицы 1