

**Аналитический отчет**  
**Итоги проведения независимой оценки качества оказания услуг**  
**государственными учреждениями культуры**  
**Забайкальского края в 2017 г.**

В 2017 году ГУК «Учебно-методический центр культуры и народного творчества Забайкальского края» распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 13 апреля 2017 года № 155/р назначен оператором по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, проведена независимая оценка качества оказания услуг следующими учреждениями культуры:

- 1) Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им.Г.Цыбикова»;
- 2) Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;
- 3) Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им.Ц.Жамцарано»;
- 4) Государственное учреждение культуры «Читинская государственная кинокомпания»;
- 5) Государственное автономное учреждение «Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края»;
- 6) Государственное автономное учреждение «Дворец молодежи Забайкальского края».

В соответствии с техническим заданием на выполнение работ в рамках проведения независимой оценки качества оказания услуг государственными учреждениями культуры Забайкальского края в 2017 году, с учетом Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, разработанных Министерством культуры Российской Федерации, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры проводились по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Работы были проведены в период с 14 апреля по 25 августа 2017 г.

**1.Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения**

Объектами независимой оценки уровня открытости и доступности информации стали официальные сайты государственных учреждений культуры Забайкальского края:

<https://domoficerov.com/> - ГАУ «Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края»;

<http://agamuzey.umi.ru/> - ГУК «Агинский национальный музей им.Г.Цыбикова»;

<http://nerchmuz.ru/> - ГУК «Нерчинский краеведческий музей»;

<http://www.agalibr.ru/> - ГУК «Забайкальская краевая библиотека им.Ц.Жамцарано»;

<http://kino.chita.muzkult.ru/> - ГУК «Читинская государственная кинокомпания»;

<http://megapolis.chita.ru/> - ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края».

Анализ интернет-сайтов государственных учреждений культуры проводился методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, удобства поисковой доступности информации для посетителя Интернет-сайта. Сайты анализировались в течение всего периода проведения работы несколько раз по состоянию на: 17.04.2017г., 15.05.2017г., 08.06.2017г., 12.07.2017г., 31.07.2017г., 02.08.2017г., 9.08.2017 г.

Результаты итогового анализа приведены в таблице №1

## 2. Оценка уровня открытости и доступности краевых государственных учреждений культуры Забайкальского края на официальных сайтах

Таблица №1

Максимальное значение 20 баллов

Наименование требования/информационного объекта	ГАУ«Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края»	ГУК «Агинский национальный музей им.Г.Цыбикова»	ГУК «Нерчинский краеведческий музей»	ГУК «Забайкальская краевая библиотека им.Ц.Жамцарано»	ГУК «Читинская государственная кинокомпания»	ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края»
<b>Итоговое значение набранных баллов</b>	8	18	19	19	14	16
Полное наименование организации культуры	1	1	1	1	1	1
Сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	1	1
Почтовый адрес организации	1	1	1	1	1	1

культуры						
Схема размещения организации культуры, схема проезда	0	1	1	1	1	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0	1	1	1	1	1
Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0	1	1	1	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1	1	1	1	0
Контактные телефоны	1	1	1	1	1	1
Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их	0	1	1	1	1	1

наличии)						
Сведения о видах предоставляемых услуг	0	1	1	1	1	1
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0	1	1	1	0	1
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0	1	1	1	0	1
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0	1	1	1	0	0
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0	1	1	1	0	1
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию	1	1	1	1	1	1

ю в соответствии с законодательством Российской Федерации						
Информация о планируемых мероприятиях	1	1	0	0	0	1
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0	0	1	1	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0	1	1	1	1	0
План по улучшению качества работы организации	0	0	1	1	0	0

ГАУ« Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края» (<https://domoficerov.com/>)

Во время проверки работы сайта дополнений не наблюдалось. В минусы работы сайта можно включить отсутствие следующих документов:

- учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах);
- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления;
- Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги;
- Копия плана финансово - хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации

Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

- Информация о материально - техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;

- План по улучшению качества работы организации.

К плюсам работы официального сайта данного учреждения относится наличие:

- Полного наименования организации культуры;

- Сокращенного наименования организации культуры;

- Режим, график работы организации культуры;

- Контактных телефонов;

- Адрес электронной почты;

- Копий лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- Информация о планируемых мероприятиях.

Посетителям данного сайта легко узнать о планируемых мероприятиях, поскольку идет постоянное обновление новостной ленты. Также на сайте присутствуют яркие фотографии Парка культуры и отдыха с историей его основания, в разделе «Музей» имеется информация о дате создания музея и его описание с наличием фотографий.

Однако в период проведения работы учреждение не предприняло достаточных усилий по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

Из максимальных 20 учреждение набрало 8 баллов.

ГУК «Агинский национальный им.Г.Цыбикова» (<http://agamuzey.umi.ru/>)

Сайт учреждения содержит разделы «Новости», «Анонсы», «Контакты», «Услуги и цены», «Фото и видео», «Документы и бумаги». В период проведения работы наблюдались некоторые попытки учреждения по наполнению сайта в соответствии с установленными требованиями.

При этом выявлены следующие недостатки официального сайта учреждения:

- Отсутствует план улучшения по качеству работы организации;

- С трудом рассматривается текст загруженных юридических документов;

- Отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

- Нет обновления в разделе «Анонсы», нет новостной ленты.

Положительными качествами сайта являются полное, и сокращенное наименование учреждения культуры в соответствии с уставом. Прейскурант цен на платные услуги представлен в полном объеме. На главной странице представлена краткая историческая справка о музее. Указан адрес, схема

проезда и место расположения музея, что позволяет построить оптимальный вариант маршрута при его посещении.

Из максимальных 20 учреждение набрало 18 баллов.

ГУК «Нерчинский краеведческий музей» (<http://nerchmuz.ru/>)

Положительным в работе сайта учреждения является полная информация об истории данного музея. Дата обновления новостной ленты 18.07.2017, отсутствует обновления во вкладке «Афиша» о планируемых мероприятиях. Присутствует полный перечень документов, отдельная работающая вкладка по независимой оценке качества, где получатель услуги может оценить качество услуг организаций культуры. В разделе «Контакты» не указано, чей телефон размещён, что может вызвать у потребителя услуги затруднения при поиске необходимой информации. В разделе «Новости» присутствуют статьи по прошедшим событиям в учреждении.

Из максимальных 20 учреждение набрало 19 баллов.

ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц.Жамцарано» (<http://www.agalibr.ru/>)

Положительным в работе сайта является открытость информации по всем требованиям оценки данного учреждения. Все критерии опубликованы и раскрыты в полном объёме.

Из минусов отмечено отсутствие на главной странице сайта сокращенного наименования учреждения, но оно присутствует в разделе «Контакты», также не указано, чей телефон размещён, что может вызвать у потребителя услуги затруднения при поиске необходимой информации. Сокращенное наименование указано в соответствии с уставом. В «Контактах» представлена не только соответствующая информация, а также краткая информация об учреждении. В новостной ленте обновление за 4.08.2017г., отсутствует обновление во вкладке «Анонсы». На главной странице присутствует автоматическое перелистывание фотографий, что делает работу сайта более интересной. С правой стороны на главной странице есть переход на анкету по независимой оценке качества учреждения. Детально расписаны услуги библиотеки, что положительно влияет на мнение получателей услуги. Из максимальных 20 баллов учреждение набрало 19 баллов по оценке сайта.

ГУК «Читинская государственная кинокомпания» (<http://kino.chita.muzkult.ru/>)

На главной странице сайта сразу видны полное и сокращенное наименование учреждения, номер телефона данного учреждения, но не указано, чей телефон размещен, при пролистывании вниз главной страницы виден маршрут проезда.

Отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры, информация, отражающая

финансово-хозяйственную деятельность учреждения на текущий год. В афише отсутствует информация о планируемых мероприятиях, в нее вписаны только прошедшие мероприятия.

Отсутствуют копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления  
Итого из максимальных 20 учреждение набрало 14 баллов.

ГАУ «Дворец молодежи» (<http://megapolis.chita.ru/>)

Положительным в работе сайта является детальное информирование об оказываемых услугах, наличие всех основных телефонных номеров, постоянное обновление ленты новостей, размещение актуальной информации о предстоящих мероприятиях.

Недостатками на официальном сайте учреждения являются: наименование учреждения на сайте не соответствует ни полному, ни сокращенному наименованиям, указанным в Уставе; не предоставлен график работы; отсутствует план финансово-хозяйственной деятельности учреждения.

Отсутствует раздел независимой оценки качества с указанием ссылки на анкету и план по улучшению качества работы организации. В разделе услуги размещена информация о событиях (проектах) данного учреждения, но нет самих услуг. Информация о выполнении государственного (муниципального) задания присутствует только за прошедший 2016 год.

Из максимальных 20 учреждение набрало 16 баллов.

Таким образом, выявлено, что учреждениями культуры Забайкальского края работа по наполнению официальных сайтов в соответствии с требованиями, установленными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015г.№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», системно не ведётся.

### **3. Оценка уровня удовлетворенности получателей услуг государственных учреждений культуры Забайкальского края**

#### **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

В основу независимой оценки удовлетворенности получателей услуг были положены данные социологических исследований (анкетные опросы получателей услуг), проведенные в учреждениях культуры Забайкальского края в период с 14 апреля по 25 августа 2017 г.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг, представляемых краевыми учреждениями культуры, формировался на



основе изучения мнения получателей услуг с учетом показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»:

- Открытость и доступность информации об организации культуры;
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- Время ожидания предоставления услуги;
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры;
- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В анкетировании приняли участие 3650 человек.

Анкетирование проводилось на электронных и бумажных носителях. За основу социологического исследования использованы результаты, представленные на бумажных носителях, так как их количество представлено в полном объеме в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Количество ответивших на электронные анкеты составило 157 человек и представлено следующим образом:

- ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 133 человека;
- ГУК «Читинская государственная кинокомпания» - 15 человек;
- ГАУ «Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края»- 3 человека;
- ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 3 человека;
- ГУК «Нерчинский краеведческий музей»- 3 человека;
- ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 0 человек.

**Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (анкетные опросы получателей услуг):**

- Государственное учреждение культуры «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова»;
- Государственное учреждение культуры «Нерчинский краеведческий музей»;
- Государственное учреждение культуры «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»;

Таблица №2

	Показатель	Максимально	Фактическое значение, балл		
			ГУК	ГУК	ГУК

№ п/п		е значен ие, балл	«Агинский национальны й музей им.Г.Цыбиков а»	"Нерчинский краеведчески й музей"	«Забайкальск ая краевая библиотека им.Ц.Жамцар ано»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры				
1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	8,9	8,4	9,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8,9	8,3	9,6
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	8,4	7,9	9,1
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	8,6	7,9	9,2
2.4	Удобство графика работы организации культуры	10	9	8,9	9,5
2.5	Доступность услуг для инвалидов	10	9,5	3,9	9,5
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,1	8,9	9,9
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	8,9	8,5	10
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,3	8,8	9,5
4.2	Компетентность персонала организации культуры	10	9,1	8,7	9,7
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)				
5.1	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	10	8,9	8,3	9,8

5.2	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	10	8,9	7,8	9,5
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8	8,5	9,9
5.3	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8,8	8,3	9,7
	Итого	140	124,3	113,1	134,6

## **1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

По показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» было предложено оценить уровень «доступность и актуальность информации» 2 музеев и 1 библиотеки. Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее доступная и актуальная информация, по мнению получателей услуг, в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,7 балла; ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,9 балла; ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 8, 4 балла. Как показал анализ, данные учреждения культуры не набрали максимальное количество баллов – 10 . Предложение и пожелание респондента при заполнении анкеты: в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано»: «Надо побольше рекламных материалов на ТВ, в газетах, в интернете о работе библиотеки, о новых поступлениях, о мероприятиях, о планах работы». У других учреждений культуры от респондентов при заполнении анкет предложений и пожеланий нет.

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

По показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) - большинство опрошенных респондентов чувствуют себя в учреждениях комфортно. По общей сумме набранных баллов выделяется ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,6 балла. ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,9 балла, ГУК

"Нерчинский краеведческий музей" – 8,3 балла, при максимальном количестве – 10 баллов.

Анализируя результаты по показателю: «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и др.) - анкетирование показало, что в музеях и библиотеке общий уровень указанных услуг выше среднего. При максимальном количестве – 10 баллов, наивысший балл набрал ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,1 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,4 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" - 7,9 балла.

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» полученные баллы при анкетировании данных организаций культуры – выше среднего. При максимальном балле – 10, в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» набрал - 9,2 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,6 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" всего - 7,9 балла.

«Удобство графика работы организации культуры» т.е. удобство посещения организации, по этому показателю большинством респондентов была дана высокая оценка. При максимальном балле – 10, ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» набрал - 9,5 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 9 баллов, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" - 8,9 балла.

Показатель «Доступность услуг для инвалидов», включает в себя пункты:

- 1) Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 2) Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.);
- 3) Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;
- 4) Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;
- 5) Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

В каждом пункте за положительный ответ, предусматривается – 2 балла, за отрицательный ответ – 0 баллов. В итоге, учитывая 5 пунктов, максимальный балл - 10. Респонденты высоко оценили уровень доступности

услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Данные учреждения культуры получили баллы: ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» и ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» по 9,5 балла. ГУК "Нерчинский краеведческий музей" - 3,9 балла.

При подведении итогов по этому блоку, при максимальном количестве – 50 баллов по сумме баллов лидирует ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 46,9 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 44,4 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 36,9 балла.

При заполнении анкет в разделе «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респонденты высказали предложения: ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - «Хотелось бы для библиотеки более просторное помещение. Очень мало места», ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – «Продумать вопрос о туалетной комнате». В разделе «Дополнительные услуги и доступность их получения» в ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» респонденты высказали: «Пожелание, чтобы были переводчики с иностранных языков», «Нужны сувениры с логотипом музея на продажу». В разделе «Уровень удобства пользования электронными сервисами», в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» пожелание «Организовать компьютерный класс в детском отделе».

«Удобство графика работы организации культуры» - здесь респонденты в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» внесли предложение «В воскресенье работать!». В разделе «Доступность услуг для инвалидов» в этом учреждении поступило предложение от респондентов «Улучшить доступность услуг для инвалидов. У других учреждений культуры от респондентов при заполнении анкет предложений и пожеланий нет.

Данный анализ позволил выявить и ряд проблем в этом блоке, а именно: недостаточное обеспечение «Доступности услуг для инвалидов» в ГУК "Нерчинский краеведческий музей": в этом показателе учреждением не набрано даже 5 баллов, а только - 3,9 балла, при возможной оценке в 10 баллов.

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

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить: «Соблюдение режима работы организацией культуры», «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры». Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 10 баллов. Максимально приблизилась к установленному количеству баллов – 20, ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 19,9 балла. ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 18 баллов, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 17,4 балла. В разделе «Время ожидания

предоставления услуги» у данных учреждений культуры от респондентов при заполнении анкет предложений и пожеланий нет.

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

По показателю «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций. В этом блоке, при максимальной оценке 20 баллов, ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» набрала- 19,2 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 18,4 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 17,5 балла. При заполнении анкет в разделе «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» в ГУК "Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» респонденты высказали «Благодарность за качество обслуживания», в ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» респондент отметил «Библиотекари работают профессионально».

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

Анализируя результаты по показателю «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» респонденты высоко оценили деятельность ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,8 балла, при максимальном балле – 10. ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,9 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 8,3 балла. По показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети Интернет» ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,5 балла, при максимальном балле – 10. ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,9 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 7,8 балла. По показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» высоко оценили респонденты ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» в 9,9 балла, при максимальном балле – 10. ГУК "Нерчинский краеведческий музей" – 8,5 балла, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8 баллов. По показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 9,7 балла, при максимальной оценке – 10 баллов, ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» - 8,8 балла, ГУК "Нерчинский краеведческий музей"- 8,3 балла.

При подведении итогов по этому блоку, при максимальном количестве 40 баллов по сумме баллов лидирует ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 38,9 балла, ГУК «Агинский национальный

музей им. Г. Цыбикова» – 34,6 балла, и последнее место ГУК "Нерчинский краеведческий музей" - 32,9 балла.

При заполнении анкет в разделе «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» респонденты высказали предложения: ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - «Поближе к современным технологиям». По показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» респондент высказал пожелание «Связь с читателями-абонентами библиотеки с помощью веб-сайта». По показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» респондент предложил «Улучшение фонда материально-технического оснащения». По показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» респонденту «Понравился рекомендательный указатель «Что читать об Агинском округе». В нём можно быстро и доступно найти материал». ГУК "Нерчинский краеведческий музей" респондент отметил, что «Нет в продаже буклетов о музее».

В анкетировании приняли участие:

- ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано» - 500 человек, «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 108 анкетах. Итоговый балл - 127 баллов (максимальное 140 баллов).

- ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова» – 150 респондентов в 7 анкетах. Итоговый балл – 116,7 баллов (максимальное 140 баллов).

- ГУК "Нерчинский краеведческий музей" - 500 человек, «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 1 анкете. Итоговый балл – 113,1 балла (максимальное 140 баллов).

### **Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (анкетные опросы получателей услуг):**

– Государственное учреждение культуры «Читинская государственная кинокомпания»;

– Государственное автономное учреждение «Центр военно-патриотического воспитания «Дом офицеров Забайкальского края»;

– Государственное автономное учреждение «Дворец молодежи забайкальского края».

№ п/п	Показатель	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл		
			ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края"	ГУК "Читинская государственная кинокомпания"	ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края»
1	Открытость и доступность информации об организации культуры (0-10 баллов)				
1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,5	7,7	8,8
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 - 50 баллов)				
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8,7	7,5	8,6
2.2	Дополнительные услуги и доступность их получения	10	8,8	7,1	8,4
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	10	8,8	6,6	8,2
2.4	Удобство графика работы организации культуры	10	8,9	7,8	8,4
2.5	Доступность услуг для инвалидов	10	2,2	5,2	9,3
3	Время ожидания предоставления услуги (0 - 20 баллов)				
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,1	7,9	8,5
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9	7,8	8,7
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 - 20 баллов)				
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	8,7	8,2	7,9
4.2	Компетентность персонала организации культуры	10	8,6	7,9	8,9
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 - 40 баллов)				
5.1	Удовлетворенность	10	8,7	7,5	8,7



	качеством оказания услуг организацией культуры в целом				
5.2	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	10	8,6	6,9	8,7
5.3	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,8	7	8,3
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8,7	7,4	8,5
	итого	140	117,1	102,5	119,9

## **1. Открытость и доступность информации об организации культуры.**

По показателю «Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации» было предложено оценить уровень «доступность и актуальность информации»: Центра военно-патриотического воспитания «Дом офицеров», кинокомпании и Дворца молодёжи. Респонденты в основном дали положительные ответы. Наиболее доступная и актуальная информация, по мнению получателей услуг, в ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 9,5 балла. ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,8 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7,7 балла. Как показал анализ, данные учреждения культуры не набрали максимальное количество баллов – 10. Предложений и пожеланий респондентов при заполнении анкет по этому разделу нет.

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

По показателю «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респондентам было предложено оценить комфортность пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) - большинство опрошенных респондентов чувствуют себя комфортно в учреждениях. По общей сумме набранных баллов ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края"-

8,7 балла, затем ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,6 балла. ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7,5 балла, при максимальном количестве – 10 баллов.

Анализируя результаты по показателю: «Наличие дополнительных услуг и доступность их получения» (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и др.) - анкетирование показало, что в данных учреждениях общий уровень указанных услуг выше среднего. При максимальном количестве - 10 баллов, наивысший балл набрал ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 8,8 балла, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,4 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7,1 балла.

По показателю «Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)» полученные баллы при анкетировании данных организаций культуры – выше среднего. При максимальном балле - 10 баллов, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" набрал – 8,8 балла, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,2 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 6,6 балла.

«Удобство графика работы организации культуры» т.е. удобство посещения организации, по этому показателю большинством респондентов была дана хорошая оценка. При максимальном балле – 10 баллов, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" набрал – 8,9 балла, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,4 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7,8 балла.

Показатель «Доступность услуг инвалидов», включает в себя пункты:

- 1) Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски;
- 2) Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.);
- 3) Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации;
- 4) Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами;
- 5) Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне).

В каждом пункте за положительный ответ, предусматривается – 2 балла, за отрицательный ответ – 0 баллов. В итоге, учитывая 5 пунктов максимально возможный балл - 10. Высоко оценили уровень доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, респонденты ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 9,3 балла. Два других учреждения культуры получили здесь самые низкие показатели: ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 5,2 балл, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" набрал всего – 2,2 балла.

При подведении итогов по этому блоку по сумме баллов лидирует ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 42,9 балла, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 37,4 балла, и последнее место ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 34,2 балла. При максимальном количестве – 50 баллов.

При заполнении анкет в разделе «Комфортность условий пребывания в организации культуры» респонденты высказали предложения: ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края»: «Чтобы персонал, который встречает людей на входе, был доброжелательным ко всем». В ГУК "Читинская государственная кинокомпания": «Заменить кресла в малом зале».

В разделе «Уровень удобства пользования электронными сервисами», в этом же учреждении пожелание «Сделать онлайн продажу билетов в кино». ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» предложение - «Бесплатный wi-fi на территории».

По другим показателям от респондентов при заполнении анкет предложений и пожеланий нет.

Данный анализ также позволил выявить ряд проблем в этом блоке, а именно: недостаточное обеспечение «Доступности услуг для инвалидов» в таких учреждениях культуры как: ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 5,2 балла, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" - 2,2 балла, при установленной максимальной величине - 10 баллов.

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

По показателю «Время ожидания предоставления услуги» респондентам было предложено оценить: «Соблюдение режима работы организацией культуры», «Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры». Единица измерения установлена по каждой позиции от 0 до 10 баллов. В данных учреждениях, наивысшую сумму баллов, при установленных – 20, набрал, по оценке респондентов ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 18,1 балла.

ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 17,2 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" -15,7 балла. В разделе «Время ожидания предоставления услуги» у данных учреждений культуры от респондентов при заполнении анкет предложений и пожеланий нет.

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

По показателю «Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры» и «Компетентность персонала организации культуры» респонденты высоко оценили уровень работы представленных организаций. В этом блоке, при максимальной сумме в 20 баллов, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 17,3 балла, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 16,8 балла, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 16,1 балла. При заполнении анкет в разделе «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры», в ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» респонденты отметили: «Приятная обстановка и интересные мероприятия».

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

Анализируя результаты по показателю «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» респонденты одинаково оценили деятельность ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" и ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» по – 8,7 балла, при максимальном балле – 10. ГУК "Читинская государственная кинокомпания"- 7,5 балла. По показателю «Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» при максимальной оценке – 10 баллов ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,7 балла, ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 8,6 балла. ГУК "Читинская государственная кинокомпания" - 6,9 балла. По показателю «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры» респонденты оценили ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" в – 8,8 балла, при максимальном балле – 10, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,3 балла и ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7 баллов. По показателю «Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры» ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 8,7 балла и ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края» - 8,5 балла, при максимальном балле – 10, ГУК "Читинская государственная кинокомпания" – 7,4 баллов.

При подведении итогов по этому блоку по сумме баллов лидирует ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" – 34,8 баллов, ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края – 34,2 балла и последнее место ГУК "Читинская государственная кинокомпания" - 28,8 балла.

При заполнении анкет в разделе «Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры» по показателю «Удовлетворенность

материально-техническим обеспечением организации культуры» в ГУК "Читинская государственная кинокомпания» высказано пожелание от респондента «Кинотеатру больше новинок, детских мультфильмов». По остальным показателям предложений и замечаний нет.

### **Результаты оценки уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (анкетные опросы получателей услуг):**

При максимальном количестве баллов – 140 баллов:

- 134,6 баллов - ГУК «Забайкальская краевая библиотека им. Ц. Жамцарано». Приняли участие в анкетировании 500 человек. «Предложения и пожелания по улучшению работы» высказаны респондентами в 108 анкетах;

- 124,3 баллов - ГУК «Агинский национальный музей им. Г. Цыбикова. Приняли участие в анкетировании 150 человек. «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 7 анкетах;

- 119,9 балов - ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края». Приняли участие в анкетировании 500 человек. «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 25 анкетах;

- 117,1 баллов - ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края". Приняли участие в анкетировании 1000 человек. «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов отсутствуют;

- 113,1 балла - ГУК "Нерчинский краеведческий музей". Приняли участие в анкетировании 500 человек, «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 1 анкете;

- 102,5 балла - ГУК "Читинская государственная кинокомпания». Приняли участие в анкетировании 1000 человек, «Предложения и пожелания по улучшению работы» от респондентов в 13 анкетах.

В таблице №5 представлены результаты независимой оценки качества услуг.

### **Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Забайкальского края**

таблица № 5

<b>Наименование организации культуры</b>	<b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b>	<b>Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы</b>	<b>Итоговая оценка</b>
1	2	4	5
ГУК «Забайкальская	134,6	19	153,6

краевая библиотека им.Ц.Жамцарано»			
ГУК «Агинский национальный музей им.Г.Цыбикова»	124,3	18	142,3
ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края»	119,9	16	135,9
ГУК "Нерчинский краеведческий музей"	113,1	19	132,1
ГАУ "Центр военно- патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края"	117,1	8	125,1
ГУК "Читинская государственная кинокомпания"	102,5	14	116,5

Таким образом, лучшие результаты независимой оценки качества оказания услуг показала ГУК «Забайкальская краевая библиотека им.Ц.Жамцарано».

**Предложения об улучшении качества деятельности учреждений культуры,  
в отношении которых в 2017 году проводилась независимая оценка  
качества оказания услуг**

1. Регулярно наполнять и содержать в актуальном состоянии все разделы сайтов.
2. При размещении информации в обязательном порядке указывать дату и время этого размещения.
3. Исключить дефекты открытия, отображения информации на сайте.
4. Своевременно размещать необходимую информацию о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год на официальных сайтах учреждений.
5. ГУК «Забайкальская краевая библиотека им.Ц.Жамцарано», ГУК «Агинский национальный музей им.Г.Цыбикова», ГУК "Нерчинский краеведческий музей" принять меры, направленные на повышение уровня информированности получателей услуг о предстоящих мероприятиях.
6. ГАУ «Дворец молодежи Забайкальского края», ГУК "Читинская государственная кинокомпания", ГАУ "Центр военно-патриотического воспитания "Дом офицеров Забайкальского края" принять меры направленные на повышение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации.