Проведение независимой оценки качества оказания услуг в БУК «Грязовецкий музей истории и народной культуры»

1. Открытость и доступность информации об организации культуры
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда
Адрес электронной почты
Структура организации культуры
Сведения об учредителе, учредительные документы

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.
Ограничения по ассортименту услуг
Ограничения по потребителям услуг
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры
Услуги, оказываемые на платной основе
Стоимость оказываемых услуг
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта
Наличие независимой системы учета посещений сайта.
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту
Бесплатность, доступность информации
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов
Дата и время размещения информации

3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры
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 организации культуры
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации
Онлайн - консультант организации культуры

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры
Информационные сообщения о проведении независимой оценки
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры

Полнота и качество информации об организации культуры, размещаемой на сайте www.bus.gov.ru

	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	Макс-е количество баллов за 2015 год	Фактическое значение, баллы за 2015 год
1	Общая информация об учреждении	1	1
2	Информация о муниципальном задании на текущий финансовый год	1	1
3	Информация о выполнении муниципального задания за отчетный финансовый год	1	1
4	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год	1	1
5	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1
6	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1
7	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
ИТОГО:		7	7

АНКЕТА
(для малых организаций - 200 шт.)

Как Вы оцениваете:	Единица измерения	Ваша оценка
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	
Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	
Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	

3 ЭТАП СБОР ДАННЫХ И ОЦЕНКА УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ УСЛУГ

Наименование	Оценка качества предоставления услуг	Макс-е кол-во баллов	Итог
Показатель 1 Открытость и доступность информации об организации культуры	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры	5,0	4,83
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	5,0	4,68
	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий)	8,0	8,0
	Транспортная и пешая доступность организации культуры	5,0	4,71
	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	5,0	4,82
Показатель 3. Время ожидания предоставления услуги	Удобство графика работы организации культуры	7,0	6,71
	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	7,0	6,82
Показатель 4. Качество предоставления услуги	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	7,0	6,68
Показатель 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	5,0	4,83
	Качество проведения экскурсий	4,0	3,98
	Разнообразие экспозиций организации культуры	2,0	2,0
ИТОГО:		**60,0**	**58,05**

ИЗУЧЕНИЕ И ОЦЕНКА ДАННЫХ, РАЗМЕЩЕННЫХ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ УЧРЕДИТЕЛЯ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ КУЛЬТУРЫ

1 ЭТАП

№	Оценка уровня открытости и доступности информатизации организации	Макс-е количество баллов за 2015 г.	Фактическое значение, баллы за 2015 г.
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры	5	5
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	15	10
3.	Доброжелательность, вежливость компетентность работников организации культуры	7	6
4.	Удовлетворенность качеством оказания услуг	6	6
ИТОГО:		**33**	**27**

ИЗУЧЕНИЕ И ОЦЕНКА ДАННЫХ НА САЙТЕ www.bus.gov.ru

2 ЭТАП

Пункт приказа № 2515	Показатель	Единица измерения	Группа организаций
1 Открытость и доступность информации об организации культуры			
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	все организации культуры

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ в 2015 году

в соответствии с Методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830

1 этап	2 этап	3 этап
изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учредителя или организации культуры	изучение и оценка данных на сайте bus.gov.ru	сбор данных и оценка уровня удовлетворенности получателей услуг
max 33 балла	max 7 баллов	max 60 баллов

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИЙ КУЛЬТУРЫ

max 100 баллов

РЕЗУЛЬТАТЫ ПО ОБЩЕЙ БАЛЛОВОЙ СИСТЕМЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ БУК «ГРЯЗОВЕЦКИЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ И НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ»

	БУК «Грязовецкий музей»	Максим-е значение	Независимая оценка качества
1 ЭТАП	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	33,0	27,00
2 ЭТАП	Оценка уровня открытости и доступности информации организации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях **www.bus.gov.ru,** баллы	7,0	7,00
3 ЭТАП	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	60,0	58,05
ИТОГО:		**100,0**	**92,05**

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУК «ГРЯЗОВЕЦКИЙ МУЗЕЙ ИСТОРИИ И НАРОДНОЙ КУЛЬТУРЫ»

1. Проводить регулярную работу по актуализации, обновлению и своевременному
размещению информации на сайте района.

2. Совершенствовать работу по обеспечению доступности получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями.

3. Активизировать работу по разработке и распространению широкой и качественной рекламы музейных услуг.

4. Продолжить работу по проведению анкетирования, опросов населения с целью выявления потребностей в услугах и удовлетворённости качеством предоставляемых услуг.

5. Усиление проектного подхода к развитию учреждения при внутриведомственном сотрудничестве и социокультурном взаимодействии с другими ведомствами и структурами.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!