## ООО Институт управления и социального проектирования «Информ-проект»

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21<sup>в</sup> - 167

## АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

по результатам независимой оценки

качества услуг

Муниципальное учреждение культуры
Чебаркульского городского округа
«Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»

Руководитель исследования: директор Института «Информпроект», доктор культурологии, канд. пед. наук,

Синецкий Сергей Борисович

проектирования

2016 г.

Челябинск, 2016

### СОДЕРЖАНИЕ

1. Методик	а исследования
	Программно-тематические положения методики
независимо	й оценки
1.2.	Общие методические основы независимой оценки
качества ра	боты
1.3.	Процедурные аспекты методики независимой оценки
качества ра	боты
1.4.И	нструментально-методические аспекты методики
независимо	й оценки качества работы
_	езультатов независимой оценки качества
	Аудиторное направление: анализ мнений получателей
	Информационно-сервисное направление: анализ
	ормации в Интернет-пространстве
2.3.0	бщие выводы по итогам исследования
3. Прилож	*OHIVA
1	омонно №1. Анкого полотитона
•	ожение №1. Анкета посетителя
_	ожение №2. Общий расчет результатов исследования
_	ожение №3. Протокол анализа сайта
-	ожение №4. Протокол анализа данных, представленных
-	альном сайте для размещения информации о
государство	енных и муниципальных учреждениях

#### МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Программно-тематические положения методики независимой оценки
- Общие методические основы независимой оценки качества работы
- Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы
- Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки

## 1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых МУК Чебаркульского городского округа «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» получателям данных услуг (населению), с последующим определением их рейтинга на основании системы показателей эффективности работы.

Цель – на основе изложенных в данной методике показателей, оценить систему оказания услуг (по различным направлениям) для выявления комплекса проблем и повышения качества деятельности учреждения МУК Чебаркульского городского округа «Центр кинопоказа и детского досуга ЦКДД «Волна»

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации 07.05.2012 № 597 OT «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288». Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

- *Качество услуг* –совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы ЦКиДД по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).
- Система оценки качества услуг процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению (уровень личностных ожиданий) с реально оказываемыми услугами (уровень реального личностного восприятия), выраженная через многофакторную оценку работы ЦКиДД (по обозначенным критериям качества).
- *Критерии качества* работы учреждения совокупность показателей, суммирующих различные направления работы ЦКиДД, отражающие многоаспектную систему взаимодействия учреждения и посетителей.
  - Направления оценки качества работы ЦКиДД:
- *Изучение мнения получателей услуг* или *аудиторное* направление оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;
- *информационно-сервисное* опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной на официальном сайте ЦКиДД, воспринимаемые как «информационный аналог» его структуры. Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников:
  - наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
  - наличие информации на официальном сайте ЦКиДД.

Таким образом, сбор, обобщение и анализ информации о качестве

оказания услуг ЦКиДД в данной методике будет осуществляться по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети "Интернет" www.bus.gov.ru;
  - сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы ЦКиДД, а также балльных значений и формул методики базируются на Методических расчета положения рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры – разработанных в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-p.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

## 1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг – посетителей.

Общие показатели, формируемые на основе изучения мненияполучателей услуг. Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы ЦКиДД.

	Показатель	Единица измерения
1. (	Эткрытость и доступность информации об органи	зации культуры
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов
2.	Комфортность условий предоставления услуг и до получения	ступность их
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов
	3. Время ожидания предоставления услуг	? <i>u</i>
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов

4.	Доброжелательность, вежливость, компетентносп организации культуры	пь работников
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов
	5. Удовлетворенность качеством оказания у	услуг
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов

### Информационно-сервисное направление

Показатели, формируемые на основе анализа информациина официальном сайте организации культуры

Пункт	Показатель	Единица
		измерения
1. (	Открытость и доступность информации об организации	и культуры
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации	от 0 до 5
	культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема	баллов
	проезда, адрес электронной почты, структура	
	организации культуры, сведения об учредителе	
	(учредителях), учредительные документы	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступ	ность их
	получения	

2.1.	Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.  Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных для получения	

<i>3</i> .	Доброжелательность, вежливость, компетентность ра	аботников
	организации культуры	
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего	от 0 до 7
	состава организации культуры, ее структурных	баллов

организации структурных состава культуры, ee подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; телефоны, контактные адреса электронной почты, направления раздел ДЛЯ предложений ПО улучшению качества услуг организации

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг

4.1. Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации

om 0 до 6 баллов

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещенияинформации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей:

- 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.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие:

- оценка качества работы по каждому заданному показателю;
- оценка качества работы по каждому классу показателей;
- оценка качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное).

## 1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы

Расчет показателей числовых значений В соответствие  $\mathbf{c}$ разработанными будет производиться рекомендациями ПО двум способам направлениям, соответствующим оценки, указанным методических рекомендациях: уровень открытости И доступности (информационно-сервисное направление), информации уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (аудиторное направление).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение — 0 баллов, максимальное значение — 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организации  $(N_i)$ , определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}$$
, где:

 $N_i^{\text{откр}}$  — уровень открытости и доступности информации для организации;

 $N_i^{
m yzobn}-$  уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{
m oткp} = N_i^{
m otkp\_caŭt} + N_i^{
m otkp\_\Gamma MY}$$
 , где:

 $N_i^{\text{откр\_сайт}}$  — уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

 $N_i^{\text{откр}\_\Gamma \text{MV}}$  – уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об

организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры  $\left(N_i^{\text{откр\_сайт}}\right)$  определяется по формуле:

$$N_i^{ ext{oткp\_caйт}} = \sum{}_k P_{ik} imes Z_{ik}$$
 , где:

 $P_{ik}$ — степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

 $Z_{ik}$ — уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

- 2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:
  - $P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$

#### 2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры будет осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

- "1" информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;
- "0,5" информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети Интернет, число переходов от 3 до 10;

- "0" информационный объект не найден (число переходов превышает 10).
- 3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru  $\left(N_i^{\text{откр}\_\Gamma \text{MY}}\right)$  будет определяться по формуле:

$$N_i^{ ext{orkp\_}\Gamma ext{MY}} = \sum_s P_{is} imes Z_{is}$$
 , где

- P степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;
- Z уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

 $P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru} \end{cases}$ 

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры  $(N_i^{\text{удовл}})$ , определяется по формуле:

$$N_i^{
m yдовл} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}$$
 , где:

- P количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;
- J количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационносервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы ЦКиДД:

- 1 уровень критический (доминирование низких показателей);
- 2 уровень нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения);
- 3 уровень положительный (доминирование высоких показателей);
  - 4 уровень лидирующий (исключительно высокие показатели).

Сопоставление уровней, определяемых ПО аудиторному информационно-сервисному направлениям, позволит выделить интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести конкретный МУК Чебаркульского городского округа «Центр кинопоказа и «Волна»: детского досуга ТИП критического функционирования демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта); тип одностороннеэффективной представленности – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму; тип умеренно-сбалансированного функционирования – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы; лидирующий тип эффективного функционирования – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

## 1.4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых реализуется независимая оценка — анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта). Содержательно-процедурные аспекты методики связаны с переводом в балльные показатели критериев, отражающих аудиторное направление оценки качества услуг ЦКиДД.

#### • уровень комфортности пребывания в ЦКиДД- от 0 до 5 баллов

No	Варианты оценки уровня комфортности	Балл
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	5
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	3
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	2
5.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	1
6.	затрудняюсь ответить	0

#### • транспортная и пешая доступность — от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, ЦКиДД удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности	5
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых трудностейдобраться до дворца	4
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	3
4.	ЦКиДД расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2
5.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	1
6.	затрудняюсь ответить	0

• удобство графика работы ЦКиДД- от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки графика работы организации	Балл
1.	удобный график, позволяющий бывать в любое удобное время	7
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ЦКиДД	6
3.	график работы не вполне устраивает, но это не проблемно	5
4.	считаю, что график работы нуждается в корректировке	4
5	не устраивает время открытия/закрытия ЦКиДД	3
6	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	2
7.	меня совершенно не устраивает время работыЦКиДД	1
8.	затрудняюсь ответить	0

## • удобство пользования электронными сервисами — от 0 до 5 баллов

Nº	Варианты оценки удобства пользования электронными сервисами	Балл
1.	полностью устраивает	5
2.	в целом, устраивает	4
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	3
4.	неудобные способы получения информации	2
5.	очень низкий уровень	1
6.	затрудняюсь ответить	0

### • информирование о новых мероприятиях – от 0 до 7 баллов;

No	Варианты оценки информирования о новых мероприятиях	Балл
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно	7
	поступает вся необходимая информация	
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	6
3.	в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения	5
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной	4
5	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне	3
6	система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне	2
7.	я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях и акциях	1
8.	затрудняюсь ответить	0

• доброжелательность, вежливость и компетентность персонала ДК- от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки доброжелательности и компетентности персонала	Балл
1.	персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	7
2.	культура общения с посетителями на достаточном уровне у большинства сотрудников	6
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	5
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	4
5	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	3
6	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	2
7.	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличается компетентностью и культурой общения	1
8.	затрудняюсь ответить	0

 уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом – от 0 до 5 баллов

No	Варианты оценки качества услуг	Балл					
1.	очень высокий уровень, ЦКиДДработает качественно и профессионально						
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4					
3.	качество работы ЦКиДД находится на среднем, но не критичном уровне	3					
4.	работа ЦКиДДнуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	2					
5.	ЦКиДД демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы	1					
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	0					

• разнообразие творческих групп, кружков по интересам — от  $\bf 0$  до  $\bf 9$  баллов

0 – отсутствие	1	2	3	4	5	6	7	8	9 — весьма
разнообразия									разнообразно

• качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 – низкое	1	,	2	4	5	6	7		0	10 — весьма
качество	1		3	4	3	U	/	8	9	разнообразно

В приложении будут представлены примеры анкеты социологического исследования в рамках проведения независимой оценки работы ЦКиДД, а также бланков проведения контент-анализа Интернет-сайтов.

#### 2.АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА

#### 2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

В данном разделе мы обратимся к интерпретации результатов исследования аудитории в отношении МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна», полученным в ходе анкетного опроса получателей услуг. Анализ социально-демографических параметров опрошенных обозначил некоторые вопросы в отношении типичной аудитории учреждения: так, несмотря на то, что в самом названии учреждения указывается на детский досуг, большую часть опрошенных респондентов составили женщины (78%) в возрасте 51-60 (26%) и 61 и старше лет (24%). На второй позиции находятся возрастные группы 25-30 лет (18%), 31-40 лет (12%) и 41-50 лет (18%). Можно предположить, что данный возрастной сегмент обеспечивают молодые родители и бабушки, приводящие детей и внуков в МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна», но, в любом случае, низкий процент молодежной аудитории среди опрошенных (до 18 лет -0%, 19-25 -2%) указывает на неиспользованные возможности выхода на современную аудиторию потребителей услуг.

Кроме того, обращаясь к частоте контактов получателей услуг с учреждением, можно заметить, что интенсивность и устойчивость взаимодействий не столь высоки: так, несмотря на то, что наиболее популярным оказался вариант ответа «посещаю раз в месяц» (26%), далее явно фиксируется нисходящая динамика контактов:

- два-три раза в месяц -16%;
- два-три раза в год -24%;
- не был(a) уже несколько лет -18%.

Частота посещений во многом зависит от качественно обеспеченной системы информирования, привлечения внимания аудитории к деятельности учреждения. Особенное значение данный вопрос приобретает в случае

обращения к современной аудитории, органично впитавшей особенности информационно-коммуникативной культуры. Обращаясь к ответам на вопрос: «Как бы Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях?», мнения опрошенных существенно разделились, не позволяя выявить единую тенденцию: 12% указали на высокий уровень информационной подачи, 20% посчитали его достаточно высоким, 24% выбрали вариант ответа «в целом, информация подается приемлемо, хотя и есть небольшие сложности с оперативностью ее получения», а еще 20% посчитали, ЧТО информационная политика учреждения нуждается в корректировке, информацию нужно сделать более полной и разнообразной. Подобный «разброс мнений» свидетельствует о том, что МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» пока в полной мере не обеспечил оптимальный уровень подачи информации, адекватно воспринимаемой различными категориями опрошенных посетителей.

Вероятно, учреждением не используются современные способы коммуникации с аудиторией: на вопрос анкеты, связанный с оценкой электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях), 30% респондентов выбрали вариант ответа «затрудняюсь ответить». Хотя, при этом, 34% респондентов устраивает данный вид услуг (вполне возможно, что речь в данном случае может идти о потенциале их использования).

В анкетировании фиксировалось внимание аудитории к уровню бытового удобства, комфортности пребывания в учреждении, графику его работы, возможности добраться до МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» пешком или на транспорте.

Как продемонстрировали результаты, чисто внешние обстоятельства – расположение и время работыМУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» – не вызывают у аудитории особых проблем восприятия: полностью устраивает расположение 56% опрошенных, еще 46%

характеризуют время работы как «удобный график, позволяющий бывать в любое, удобное для меня время». Даже те, кто фиксирует определенные неудобства в отношении времени работы, указывают на то, что это, в большей мере, связано с их личным временным режимом, а не с условиями функционирования учреждения (22%).

Однако достаточно неоднозначным, как свидетельствуют результаты получателей проведенного среди услуг анкетирования, оказывается восприятие уровня комфортности пребывания в МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»: полностью устраивает данный уровень лишь 16% опрошенных, в то время как суммарный процент тех, кто выбирал иные варианты ответов («средний уровень», «нуждается в совершенствовании») – достаточно велик (48%). Исследуя получателей об учреждении культуры, мы суммируем сведения о том: удовлетворяются ли досуговые потребности населения, предоставляются ли возможности выбора досугового поведения, как именно реализуется досуговая активность горожан на конкретной территории. А на развитие досуговой активности оказывают влияние разные, нередко вполне бытовые факторы удобства, потребность в совершенствовании которых особенно возрастает в условиях конкуренции с коммерческими учреждениями и организациями индустрии досуга.

Независимая оценка качества оказания услуг в МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» позволила выявить определённые проблемы: так, ни один из опрошенных респондентов (0%) не оценил уровень работы учреждения как высокий, качественный и профессиональный. И хотя 26% указали на то, что данный уровень достаточно высок, все же, большинство опрошенной аудитории (42%) оценивают его как средний. Разделились точно поровну и мнения респондентов относительно актуального развития развития МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»:

- это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает (36%);
- это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы (36%).

Вероятно, особенные проблемы связаны с содержательнокачественными характеристиками и параметрами работы МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»: самый низкий балл (1 балл при 9балльной оценке, где 9 — наивысший балл) поставили большинство респондентов (46%) разнообразию творческих групп и кружков в учреждении.

Также на достаточно среднем уровне – 5 балов при 10-балльной оценке (где, 10 – наивысший балл) было оценено большинством опрошенных (26%) качество проведения культурно-массовых мероприятий вМУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна». Укажем и на то, что ни один из опрошенных респондентов не поставил наивысший балл данному параметру работы учреждения.

На вопрос о том, какие направления работы являются перспективными и необходимыми, респонденты давали следующие наиболее популярные варианты: организация зрелищных массовых мероприятий (26%), открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей (24%), кинопоказы, встречи с деятелями индустрии кино (24%), проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера (18%).

Оценке системы кинопоказов в анкете было отведено отдельное место. Как свидетельствую результаты опроса, лишь демонстрация зарубежной мультипликации может оцениваться как представленная на достаточном уровне (так считают 20% респондентов). В то время как средние и низкие значения были отведены отечественной и зарубежной киноклассике, современным отечественным фильмам для детей и молодежи, а также отечественной мультипликации.

Коммуникативные показатели работы, связанные с общей атмосферой взаимодействия, выстраиваемой сотрудниками ПО отношению посетителям, свидетельствуют об отсутствии каких-либо проблемных работы: 44% респондентов считают, участков ЧТО «персонал доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах», вторая по популярности позиция ответов (40%) также свидетельствует о налаженной системе взаимодействия («культура общения с посетителями в на достаточном уровне у большинства сотрудников»).

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

#### Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

No	Показатель	Итоговый балл
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	4,3
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	3
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	4,5
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	2,6
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	5,9
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	5,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	2,5

итого	средневзвешенное значение по всем оценкам	35,4
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	4,9
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	1,9

#### 2.2. Информационно-сервисное направление

Анализ сайта учреждений культуры

Официальный сайт МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна»

Перед началом анализа полученных результатов хотелось бы обозначить три важных момента. Во-первых, сайт каждого типа учреждения культуры отражает характер деятельности данного учреждения, тогда как система его оценки является универсальной для всех типов организаций и не фиксирует локально-типовую специфику, смысл работы и т.п. Поэтому сайты некоторых учреждений находятся в менее выгодном положении в сравнении с неким «эталоном», отражённом в Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качестве. При этом сравнение организаций одного типа (скажем, театров) между собой, в том числе и их сайтов, происходит в рамках параметров и критериев, одинаковых для всех организаций данного типа, что позволяет находиться им в равных стартовых условиях и обеспечить объективный подход к их экспертированию.

Во-вторых, существуют как субъективные, так и объективные причины отсутствия того или иного информационного объекта на сайте организации. Все они по возможности учитываются и отражаются в материалах независимой оценки качества услуг.

В-третьих, как мы уже отмечали, методические рекомендации носят схематично-универсальный характер и не всегда применимы на 100% при анализе конкретного сайта конкретного учреждения. При всех возникающих сложностях оценки решения принимаются в пользу учреждения. Кроме того, при экспертизе сайта уделяется внимание всем его сильным и слабым сторонам. И хотя некоторые из них остаются за границами формульного расчёта, они всегда отражаются в тексте анализа.

Сайт каждого учреждения оценивается по двум основным критериям: значимости размещённого на нём информационного объекта и степени поисковой доступности данного объекта при работе с сайтом. На основании этих двух позиций определяется уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры  $\left(N_i^{\text{откр\_сайт}}\right)$  по следующей формуле:

$$N_i^{ ext{oткp\_caйт}} = \sum{_k} P_{ik} imes Z_{ik}$$
 , где:

 $P_{ik}$ — степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте i-ой организации культуры;

 $Z_{ik}$ — уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Поисковая доступность оценивается следующим образом:

1 балл – информационный объект найден за 1-2 переходов;

0,5 баллов – информационный объект найден за 3-10 переход

0 баллов – информационный объект найден за более чем 10 переходов.

Значимость информационных объектов в баллах задана Методическими рекомендациями проведения независимой оценки качества.

Ниже представлен анализ сайта МУК ЧГО «ЦКДД «Волна», в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт УЦКДД можно оценить как удовлетворительный: он соответствует менее чем половине оцениваемых позиций. Тем не менее, достаточно низкое значение объясняется тем, что учреждение только проходит процедуру независимой оценки и потому не разместило на своём официальном сайте информацию о ней, а это, соответственно, не позволило присвоить целому ряду позиций баллы.

В сводной таблице приведены балльные данные и поисковой доступности, и уровня значимости информационных объектов (Приложение №3). Рассмотрим более подробно каждый блок анализируемых позиций.

## 1. Открытость и доступность информации: *значимость* – 4,5 баллов, поисковая доступность – 5 баллов.

В рамках данного критерия учитывалось наличие полной официальной информации об организации (общие сведения, адрес, местоположение,

структура, схема проезда, данные об учредителе), а также данные о государственном задании и его выполнении, отчётные документы о бухгалтерской деятельности, использовании имущества, контрольных мероприятиях и др. Каждой обозначенной позиции в случае её отражения на сайте присваивался соответствующий балл.

Как видно из Таблицы (Приложение №3), на сайте представлена почти вся контактная информация — полное и сокращённое наименование организации, контактные сведения, учредительные документы (Устав). Отсутствует лишь схема проезда или яндекс-карта, позволяющие наглядно и оперативно найти учреждение в городе.

Нет и сведений о структуре организации, о руководящем составе и сотрудниках ЦКДД.

Что касается требуемых планово-отчётных документов, обязательных к размещению, то не все они представлены на сайте (присутствуют лишь общие сведения об организации). В частности, нет сведений о выполнении муниципального задания за 2015 год, о муниципальном задании на текущий год, о планах финансово-хозяйственной деятельности, 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.

## 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения: *значимость* – *7 баллов*, *поисковая доступность* – *6 баллов*.

В рамках данного параметра оценке подвергались следующие группы показателей:

- наличие информации об услугах (в том числе платных);
- технические, навигационные, информационные возможности сайта;
- информация об электронных услугах.

Что касается информации об услугах, то она предоставлена не в полном объёме. В Уставе учреждения можно найти сведения об основных и дополнительных услугах (вкладка «Документы»). Однако данных о

стоимости последних нет. Равно как нет и информации обограничении ассортимента и потребителей услуг, а также сведений о преимущественном праве пользованияуслугами.

Технически сайт в целом удобен и прост в использовании, имеет продуманный интерфейс и гармоничное тематическое оформление. Преимуществом сайта является наличие системы учёта посещений сайта и информация отакого рода посещениях. В качестве дополнительной удобной опции сайта можно отметить функцию поиска.

Отследить дату и время постов, размещённых на сайте, не удалось в связи с их отсутствием (вкладка «Новости» пуста).

Присутствует также ссылка на раздел «Независимая оценка качества», однако пока он пуст (это объясняется тем, что учреждение только сейчас проходит данную процедуру оценки).

В целом большинство параметров экспертизы сайта в рамах данного блока можно оценить положительно. Относительно электронных услуг ситуация принципиально хуже, поскольку из всех оцениваемых электронных ресурсов на сайте не представлен ни один.

## 3. Коммуникативные показатели: *значимость* — *4 балла*, *поисковая доступность* — *4 балла*.

Данное направление мы оценили достаточно высоко: присутствует информация о руководстве организации, графике и режиме работы, контактные данные и пр., при этом найти сведения о составе коллектива организации не удалось.

Сайт располагает интерактивным ресурсом — формой обратной связи. Благодаря данной опции посетители сайта могут обратиться к руководству организации с предложениями по улучшению качества предоставления услуг, просьбами, замечаниями, комментариями, задать вопросы, оставить отзывы о работе и пр. Минусом такого ресурса является его закрытость — пользователи сайта не могут отслеживать поступающий в данный раздел контент, читать ответы модератора сайта на письма посетителей, видеть оперативность реакции на запросы и пр.

Можно отметить и широкую представленность ЦКДД в социальных сетях, также дающих возможность коммуникации руководства организации с её реальной или потенциальной аудиторией.

## 4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: 3*начимость* — 1 балл, поисковая доступность — 1 балл.

По данному направлению оценивания был выставлен достаточно низкий балл (1 балл), поскольку на сайте в основном не представлена информация о независимой оценке качества, методике её проведения. Данная ситуация носит объективный характер, поскольку Центр досуга в настоящий момент проходит процедуру экспертизы. Однако на сайте присутствует ссылка на независимую оценку качества, за что и был присвоен один балл.

При этом стоит отметить неоднозначное впечатление от сайта, его оформления, структуры, контента. Сайт не позволяет увидеть основные направления деятельности учреждения, получить представление о его сотрудниках, узнать актуальные новости и пр. Единственное, что позволяет узнать сайт – это контактные данные и расписание мероприятий.

В качестве плюса хочется отметить наличие мобильной версии сайта.

К минусам можно отнести отсутствие почти всей обязательной для (сведений размещения информации 0 структуре организации, ограничениях пользования услугами и предоставлении преимущественного права пользования, о выполнении муниципального задания, финансовые и мероприятиях бухгалтерские отчёты, 0 контрольных отчёты использовании имущества, пакет документов о независимой оценке качества). Отчасти (но только отчасти) её отсутствие, как мы отмечали выше, объясняется объективными факторами и причинами.

Минусами можно назвать и отсутствие электронных сервисов на сайте, наличие пустых вкладок («Новости», «Структура» и др.), наличие вкладок,

дублирующих друг друга («Афиша» и «Расписание мероприятий»), отсутствие новостей и перекрёстных ссылок на полезные ресурсы (органы государственной власти, культурные проекты и пр.).

Что касается поисковой доступности информационных объектов, то её можно оценить максимально высоко.

Исходя из оценки обязательных параметров, сайт можно оценить как удовлетворительный, поскольку он соответствует менее чем половине предъявляемых к нему требованиям. В итоге *из 40 возможных* баллов, присваиваемых за значимость размещённых на сайте информационных объектов, *сайт получил* 16,5 баллов.

Ниже предлагаются формульные расчёты уровня открытости и доступности информации на официальном сайте:

$$N_i^{\text{откр\_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik} = 16,5$$

Следовательно, итоговый уровень открытости сайта МУК ЧГО «ЦКДД «Волна» составляет: **16,5 баллов.** 

# Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации оМУКЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» в сети «Интернет» на сайте <a href="www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях <a href="https://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>.

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- 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.

Итогом оценки данныхоМУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна», представленных на сайте <a href="www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>, является расчёт открытости и доступности организации —  $(N_i^{\text{откр}\_\Gamma MY})$ , который определяется по формуле:

$$N_i^{ ext{oткp\_}\Gamma ext{MY}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$$
 , где

 $P_{is}$ — степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

 $Z_{is}$ — уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

 $P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте www.bus.gov.ru} \end{cases}$ 

Открытость и доступность МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна», определяемая по формуле  $N_i^{\text{откр}\_\Gamma MY} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$  составляет **5 баллов.** 

По данному направлению оценки не удалось выставить максимальный балл в силу отсутствия некоторой информации, обязательной для размещения (Приложение №4).

Таким образом, можно констатировать среднюю степень открытости и доступности МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна», судя по информации, представленной на сайте <a href="www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a>.

#### 2.3. Общие выводы по итогам исследования

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МКУ ЧГО «ЦКДД «Волна»	35,4	5	16,5	56,9

- 1. МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» Чебаркульского городского округа с точки зрения пользователей не достаточно эффективно выполняет возложенные на нее функции.
- 2. По мнению посетителей, руководство и сотрудники данного учреждения в основном доброжелательны в общении, профессионально выполняют свои обязанности, способствуют созданию благоприятной атмосферы в клубных учреждениях.
- 3. Вызывают удивление социально-демографические характеристики опрошенных, слабо соответствующие названию и специализации учреждения.
- 4. В качестве проблемных точек деятельности Центра досуга можно назвать недостаточный бытовой комфорт пребывания посетителей, слабую развитость рекламно-информационной деятельности, включая дистанционные коммуникации и электронные сервисы. Значительное количество опрошенных считает, что деятельность учреждения требует серьезного совершенствования.
- 5. По ряду параметров, указанных в отчете нуждается в совершенствовании сайт учреждения. С одной стороны, на сайте не хватает чисто административной информации, требуемой контролирующими

органами. С другой стороны, есть ряд некачественно заполненных разделов, предназначенных для посетителей, что снижает уже реальные потребительские свойства сайта.

5. В целом же нужно сделать вывод, что Управление культуры Чебаркульского городского округа обеспечило минимально возможный уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна».

#### ПРИЛОЖЕНИЯ

#### Приложение №1. Анкета посетителя

#### Уважаемый посетитель!

Институт управления и социального проектирования «Информ-проект» проводит социологическое исследование, посвященное деятельности учреждений культуры Чебаркульского городского округа. Просим Вас уделить время для заполнения данной анкеты и оценить работу Центра кинопоказа и детского досуга «Волна» (ЦКиДД). Просим Вас отвечать искренне, нам очень важно Ваше мнение. Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

### 1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ЦКиДД, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

- 1. полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте
- 2. в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений
- 3. уровень комфорта средний, но не критичный
- 4. уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании
- 5. не задумываюсь о комфортности пребывания
- 6. уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства

## 2. Устраивает ли Вас расположение ЦКиДД, возможность добраться до него пешком или на транспорте:

- 1. полностью устраивает, Центр удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности
- 2. в целом, устраивает, не вызывает особых трудностей добраться до ЦКиДД
- 3. расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения
- 4. ЦКиДД расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант
- 5. совершенно неудобное расположение ЦКиДД, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте
- 6. затрудняюсь ответить

#### 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы ЦКиДД:

- 1. оптимальный график, позволяющий бывать в любое удобное время
- 2. график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ЦКиДД
- 3. график работы не вполне устраивает, но это не проблемно
- 4. считаю, что график работы ЦКиДД нуждается в корректировке
- 5 не устраивает время открытия/закрытия ЦКиДД
- 6 довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя
- 7. меня совершенно не устраивает время работы ЦКиДД

## 4. ЦКиДДпредоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях). Устраивает ли Вас данный вид услуг:

- 1. полностью устраивает
- 2. в целом, устраивает
- 3. есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем
- 4. неудобные способы получения информации
- 5. очень низкий уровень
- 6. затрудняюсь ответить

## 5.Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала ЦКиДД:

- 1. персонал доброжелателен, компетентен во всех интересующих вопросах
- 2. культура общения с посетителями на достаточном уровне у большинства сотрудников
- 3. культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников
- 4. культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников
- 5 средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности
- 6 в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями
- 7. уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличается компетентностью и культурой общения
- 8. затрудняюсь ответить

### 6. Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, кинопоказах, проводимых в ЦКиДД:

- 1. система информирования на отличном уровне своевременно и полно поступает вся необходимая информация
- 2. система информирования на достаточно высоком уровне
- 3. в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения
- 4. считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной
- 5 информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне
- 6 система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне
- 7. я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях и кинопоказах
- 8. затрудняюсь ответить

## 7. Если говорить обобщенно о качестве работы ЦКиДД, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:

- 1. очень высокий уровень, Центр работает качественно и профессионально
- 2. уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений
- 3. качество работы ЦКиДД находится на среднем, но не критичном уровне
- 4. работа ЦКиДД нуждается в совершенствовании, не обеспечено высокое качество
- 5. Центр демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы
- 6. не могу оценить, затрудняюсь ответить

### 8. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков в ЦКиДДкультуры (обведите соответствующую цифру, соответствующую Вашей оценке):

0 – отсутствие	1	,	2	4	5	6	7	Q	9 – весьма
разнообразия	1		3	4	٥	U	,	O	разнообразно

### 9. С каким из приведенных суждений относительно перспектив ЦКиДД Вы могли бы согласиться:

- 1. хорошие перспективы развития, бывать в ЦКиДДвсегда интересно и приятно;
- 2. это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;

1. организацию зрелищных массовых мероприят	гий;			
2. открытие секций и направлений, ориентирова		ие детей;		
3. открытие новых направлений для творческого				
4. проведение тематических мероприятий и встр	еч в рамках сем	иейного до	суга;	
5. дискуссии, обсуждения кинофильмов	_			
6. кинопоказы, встречи с деятелями индустрии к	сино			
7. проведение конкурсов, соревнований				
8. проведение интеллектуальных мероприятий п	росветительско	ого характе	pa	
9. проведение неформальных встреч (развлекате	льных вечеров	, дискотек)		
10. что еще (укажите)				
12. Как бы Вы оценили представленность сл	педующих нап	равлений	кинопока	зов в Центре
(обведите цифру напротив каждого направле	ния):			
Направления	На	На	На	Затрудняюсь
	достаточном	среднем	низком	ответить
	уровне	уровне	уровне	
- ответственная киноклассика				
- зарубежная киноклассика				
- современные отечественные фильмы для				
детей и молодежи				
- современные зарубежные фильмы для детей				
и молодежи				
- отечественная мультипликация				
- зарубежная мультипликация				
13. С какой периодичностью Вы посещаете Ц	(КиДД:			
1.несколько раз в неделю;				
2. раз в неделю;				
3. раз в месяц;				
4. два-три раза в месяц;				
5. два-три раза в год;				
6. не был(а) уже несколько лет;				
7. не посещаю вообще.				
В заключении сообщите, пожал	<b>vйста, некот</b> о	рые сведен	ия о себе:	
13. Ваш пол:	,	ı		
1. мужской				
2. женский				
15. Ваш возраст:				
1. до 15 лет				
2. 16-18				
3. 19-25				
4. 26-30				
5. 31-40				
6. 41-50				
7. 50 и старше				

3. это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и

10. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий

5

6

7

8

ЦКиДД, на Ваш взгляд, являются

3

10 – весьма

разнообразно

наиболее

Центре

9

не может предложить интересные формы работы;

1

11. Какие направления работы

перспективными и необходимыми:

4. другое (укажите)

0 – низкое

качество

#### Приложение №2. Общий расчет

Вопрос 1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ЦКДД, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

No	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, соответствует требованиям о комфорте	16.00
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	22.00
3.	уровень комфорта средний, но не критичный	22.00
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	26.00
5.	не задумываюсь о комфортности пребывания, просто люблю бывать на	10.00
	природе	
6.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного	4.00
	удобства	
7	затрудняюсь ответить	0.00

## Вопрос 2. Устраивает ли Вас расположение ЦКДД, возможность добраться до него пешком или на транспорте?

No	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, удобно расположен как в транспортной, так и в пешей	56.00
	доступности;	
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем добраться до ЦКДД;	42.00
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу	0.00
	передвижения;	
4.	расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не	2.00
	критичный вариант;	
5	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе	0.00
	транспорта, и в пешем маршруте.	
6	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы ЦКДД?

No	Вариант ответа	%
1.	удобный график, позволяющий пользоваться услугами парка в удобное	46.00
	время	
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом	22.00
	работы, а не с условиями работы ЦКДД	
3.	график работы не вполне устраивает, но это не проблемно	20.00
4.	считаю, что график работы ЦКДД нуждается в корректировке	12.00
5.	не устраивает время работы касс, но в парке можно бывать и без реализации	0.00
	платных услуг	
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять	0.00
	полноценно запросы потребителей	
7	меня совершенно не устраивает время работы ЦКДД	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 4. ЦКДД предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств. Устраивает ли Вас данный вид услуг?

№	Вариант ответа	%
1	полностью устраивает	14.00
2	в целом, устраивает	34.00
3	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	14.00
4	неудобные способы получения информации	2.00
5	очень низкий уровень	6.00
6	затрудняюсь ответить	30.00

Вопрос 5. Существует такое понятие, как культура общения. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала ЦКДД?

№	Вариант ответа	%
1.	персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих	44.00
	вопросах	
2.	культура общения с посетителями в ЦКДД на достаточном уровне у	40.00
	большинства сотрудников	
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных	6.00
	сотрудников	
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у	0.00
	отдельных сотрудников	
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	0.00
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с	2.00
	посетителями	
7	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличается	0.00
	компетентностью и культурой общения	
8	затрудняюсь ответить	8.00

Вопрос 6. Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, проводимых в ЦКДД?

	a steponphirma, coolina, npobodimbia b 1.744.	
№	Вариант ответа	%
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно	12.00
	поступает вся необходимая информация	
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	20.00
3.	в целом информация подаётся приемлемо, хотя есть небольшие сложности	24.00
	с оперативностью её получения	
4.	считаю, что система информирования нуждается корректировке: её нужно	20.00
	сделать более полной и разнообразной	
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание её также на	4.00
	недостаточно высоком уровне	
6	система информирования находится на весьма низком уровне	4.00
7	я совершенно не получаю информацию о новых событиях, мероприятиях	6.00
8	затрудняюсь ответить	12.00

Вопрос 7. Если говорить обобщенно о качестве работы ЦКДД, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг?

No	Вариант ответа	%
1.	очень высокий уровень, ЦКДД работает качественно и профессионально	0.00
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	26.00
3.	качество работы ЦКДД находится на среднем, но не критичном уровне	42.00
4.	работа ЦКДД нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое	10.00
	качество услуг	
5.	ЦКДД демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации	2.00
	работы	
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	20.00

Вопрос 8. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков?

No	Вариант ответа	%
1.	1	46.00
2.	2	0.00
3.	3	12.00
4.	4	8.00
5.	5	2.00
6.	6	4.00
7	7	2.00
8	8	4.00
9	9	0.00
10	затрудняюсь ответить	22.00

Вопрос 9. С каким из приведенных суждений относительно перспектив ЦКДД Вы могли бы согласиться?

Nº	Вариант ответа	%
1.	это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития,	12.00
	бывать в нем всегда интересно и приятно;	
2.	это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его	36.00
	работа меня вполне устраивает;	
3.	это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям,	36.00
	оно не современно и не может предложить интересные формы работы	
4.	другое	10.00
5	затрудняюсь ответить	6.00

Вопрос 10. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий?

N₂	Вариант ответа	%
1.	1	10.00
2.		2.00
3.	3	6.00
4.	4	16.00
5.	5	26.00
6	6	10.00
7	7	12.00
8	8	10.00
9	9	4.00
10	10	0.00
11	затрудняюсь ответить	4.00

Вопрос 11. Какие направления работы ЦКДД, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми?

No	Вариант ответа	%
1	организацию зрелищных массовых мероприятий;	26.00
2	открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;	24.00
3	открытие новых направлений для творческого развития взрослых;	14.00
4	проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;	16.00
5	дискуссии, обсуждение кинофильмов	6.00
6	кинопоказы, встречи с деятелями индустрии кино	24.00
7	проведение конкурсов, соревнований	8.00
8	проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера	18.00
9	проведение неформальных встреч (танцев, застолий)	12.00
10	что еще	2.00
11	затрудняюсь ответить	6.00

Вопрос 12. Оцените представленность следующих направлений кинопоказов в ЦКДД

№	Вариант ответа	На	На	На низком	Затр.
		дост.уровне	среднем	уровне	ответить
			уровне		
1.	отечественная классика	6.00	22.00	8.00	12.00
2.	зарубежная киноклассика	4.00	18.00	12.00	6.00
3.	совр.отеч.фильмы для детей	4.00	10.00	12.00	16.00
	и молодёжи				
4.	совр.заруб. фильмы для	6.00	12.00	8.00	8.00
	детей и молодёжи				
5.	отеч.мультипликация	0.00	16.00	8.00	12.00
6.	зарубеж. мультипликация	20.00	8.00	2.00	16.00
7	нет ответа	42.00			

Вопрос 13. С какой периодичностью Вы посещаете ЦКДД?

No	Вариант ответа	%
1.	несколько раз в неделю;	2.00
2.	раз в неделю;	10.00
3.	раз в месяц;	26.00
4.	два-три раза в месяц;	16.00
5.	два-три раза в год;	24.00
6.	не был(а) уже несколько лет;	18.00
7	не посещаю вообще	4.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 14. Ваш пол

No	Вариант ответа	%
1.	мужской	22.00
2.	женский	78.00

#### Вопрос 15. Ваш возраст

N₂	Вариант ответа	%
1.	до 18 лет	0.00
2.	19-25	2.00
3.	25-30	18.00
4.	31-40	12.00
5.	41-50	18.00
6.	51-60	26.00
7	61 и старше	24.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

### Приложение №3.

### Протокол анализа сайта

### МУКЧГО «ЦКДД «Волна»

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	P <sub>ik×</sub> Z
,	значимости	балл	поисковой	балл	
	информац.		доступности		ik
	объекта		информац.		
	$(\mathbf{Z}_{ik})$		объекта		
			(P <sub>ik</sub> )		
- полное и сокращенное наименование организации	1	3,5	1	4	1
культуры					
- место нахождения	1		1		1
- почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты	0,5		1		1
- структура организации культуры	0		0		0
- сведения об учредителе, учредительные документы	<u> </u>		1		1
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	D 7
HORASATESHI OLLEHRII BASISIDI	значимости	балл	поисковой	балл	P <sub>ik×</sub> Z
	информ.	0	доступности	0	ik
	объекта		информац.		
	$(Z_{ik})$		объекта		
	( III)		(P <sub>ik</sub> )		
- общая информация об учреждении	1	1	1	1	1
- информация о государственном задании на текущий	0		0		0
финансовый год;					
- информация о выполнении государственного задания за	0		0		0
отчетный финансовый год;					
- информация о плане финансово-хозяйственной	0		0		0
деятельности на текущий год;			0		
<ul> <li>информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</li> </ul>	0		0		0
	0		0		
<ul> <li>информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</li> </ul>	U		0		0
- информация о контрольных мероприятиях и их	0		0	1	0
результатах за отчетный финансовый год.	O .		Ů		
Комфортность условий предоставления услуг и доступно	ть их получения				
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	D 5
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕПКИ / ВАЛЛЫ	значимости	балл	поисковой	балл	$P_{ik}$
	значимости	Ualii	поисковои	Uann	ik
			поступности		
	информ.		доступности		
	информ. объекта		информац.		
	информ.		информац. объекта		
	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )		информац.		
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )	3	1
- ограничения по ассортименту услуг	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> ) 1 0	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> ) 1	3	1 0
<ul> <li>ограничения по ассортименту услуг</li> <li>ограничения по потребителям услуг</li> </ul>	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1  0 0	3	1
<ul> <li>ограничения по ассортименту услуг</li> <li>ограничения по потребителям услуг</li> <li>дополнительные услуги, предоставляемые организацией</li> </ul>	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> ) 1 0	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> ) 1	3	1 0
<ul> <li>ограничения по ассортименту услуг</li> <li>ограничения по потребителям услуг</li> <li>дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры</li> </ul>	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1  0  1	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1  0 0	3	1 0
<ul> <li>ограничения по ассортименту услуг</li> <li>ограничения по потребителям услуг</li> <li>дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры</li> <li>услуги, предоставляемые на платной основе</li> </ul>	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 0,5	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1	3	1 0 0 1
- ограничения по ассортименту услуг - ограничения по потребителям услуг - дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры - услуги, предоставляемые на платной основе - стоимость услуг	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 0,5	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1  0  1  1  1  1  1	3	1 0 0 1
<ul> <li>ограничения по ассортименту услуг</li> <li>ограничения по потребителям услуг</li> <li>дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры</li> <li>услуги, предоставляемые на платной основе</li> </ul>	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 0,5	2,5	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1	3	1 0 0 1
- 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	информ.  объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 0 5 0 1		информац.  объекта  (P <sub>ik</sub> )  1  0  1  1  1  0  0  1		1 0 0 1
- ограничения по ассортименту услуг - ограничения по потребителям услуг - дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры - услуги, предоставляемые на платной основе - стоимость услуг - предоставление преимущественного права пользования	информ.       объекта       (Z <sub>ik</sub> )       1       0       1       0       1       0,5       0       0       0       Коэффициент	Общий	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 1 0 0 0 1  Коэффициент	Общий	1 0 0 1
- 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	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 0,5 0 0  Коэффициент значимости		информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 1 0 0  Коэффициент поисковой		1 0 0 1
- 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	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 0,5 0 0  Коэффициент значимости информ.	Общий	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 1 0 0 0  Коэффициент поисковой доступности	Общий	1 0 0 1 1 0 0
- 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	информ. объекта (Z <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 0,5 0 0  Коэффициент значимости	Общий	информац. объекта (P <sub>ik</sub> )  1 0 0 1 1 1 0 0  Коэффициент поисковой	Общий	1 0 0 1 1 0 0

Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	4,5		3	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	1			0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	1	1		0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	1	1		0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	•			0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5				0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5				0,5
Дата и время размещения информации	0		0		0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1		1		1
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта $(Z_{ik})$	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта ( $P_{ik}$ )	Общий балл	P <sub>ik</sub> ×Z
- электронный билет организации культуры/электронный каталог/	0	0	0	0	0
- он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	0		0		0
- электронная очередь/электронная запись в учреждение	0		0		0
- виртуальные экскурсии по организации культуры	0		0		0
Коммуникативные показатели	T0 11		TC 11	07 "	
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент значимости информ. объекта $(Z_{ik})$	Общий балл	Коэффициент поисковой доступности информац. объекта ( $P_{ik}$ )	Общий балл	P <sub>ik×</sub> Z ik
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	4	1	4	1
- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	0		0		0
- режим, график работы организации культуры	1		1		1
- телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1		1		1
- раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1		1		1
- онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	0		0		0
Удовлетворенность качеством оказания услуг					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	Коэффициент	Общий	Коэффициент	Общий	D 7
HORASATESIN OLLEHRIT BASISIBI	коэффициент значимости информ. объекта $(Z_{ik})$	балл	коэффициент поисковой доступности информац. $(P_{ik})$	балл	P <sub>ik×</sub> Z ik
- ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1	1	1	1
- ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	0		0		0
- информационные сообщения о проведении независимой	0	1	0	1	0
оценки					0

качества услуг организации культуры			
- результаты независимой оценки качества оказания услуг	0	0	0
организации культуры			
- предложения об улучшении качества их деятельности;	0	0	0
план по улучшению качества работы организации			
культуры			
ИТОГО:	16,5	16	
	(из 40 возможных)	(из 43 возможных)	
	()		
	(		
		, , , ,	
Итоговый уровень открытости			16,5

# Оценка уровня открытости и доступности информации МУК ЧГО «МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» на Официальном сайте для размещения

информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

www.bus.gov.ru					
Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. объекта (Z <sub>ik</sub> )	Поисковая доступность информац, объекта (P <sub>ik</sub> )	P <sub>is</sub> ×Z <sub>is</sub>		
Общая информация об учреждении;	1	1	1		
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1		
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1		
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1		
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1		
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	0	0	0		
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	0	0	0		
Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru $(\sum P_{is} \times Z_{is})$		5			

# Оценка уровня открытости и доступности информации МУКЧГО «МУК ЧГО «Центр кинопоказа и детского досуга «Волна» на Официальном сайте для размещения

информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. объекта (Z <sub>ik</sub> )	Поисковая доступность информац, объекта (P <sub>ik</sub> )	P <sub>is</sub> ×Z <sub>is</sub>
Общая информация об учреждении;	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	0	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	0	0	0
Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru ( $\sum P_{is} \times Z_{is}$ )		5	

### Автор:

### Синецкий Сергей Борисович

директор ООО Институт управления и социального проектирования «Информ-проект», доктор культурологии, доцент