ООО Институт управления и социального проектирования «Информ-проект»

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21Б - 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 «Информ-проект», доктор культурологии, канд. пед. наук,
Синецкий Сергей Борисович
_____
«28» 12 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1. Методика исследования…….. 3
1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки……. 3
1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы…… 6
1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы…… 11
1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы…….. 16

2. Анализ результатов независимой оценки качества…… 19
2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг……. 19
2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве…… 24
2.3.Общие выводы по итогам исследования…….. 31

3. Приложения…….. 33
Приложение №1. Анкета посетителя…… 33
Приложение №2. Общий расчет результатов исследования… 36
Приложение №3. Протокол анализа сайта…….. 41
Приложение №4. Протокол анализа данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях ……..… 44

1. 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 качества работы

1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых учреждениями культурыполучателям 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 МУК Чебаркульского городского округа «Центр досуга им. Горького» (ЦД).

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг 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 ЦД 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 ЦД (по обозначенным критериям качества).

- *Критерии качества* работы учреждения – совокупность показателей, суммирующих различные направления работы ЦД, отражающие многоаспектную систему взаимодействия учреждения и посетителей.

- *Направления оценки* качества работы ЦД*:*

- ***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 ЦД, 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 ЦД.

Таким образом, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг ЦД 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 ЦД, а также балльных значений и формул расчета – положения методики базируются на ***Методических 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-р.

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 мнениянолучателей услуг.Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы ЦД.

	Показатель	Единица измерения
1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	***от 0 до 7 баллов***
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в 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 услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	***от 0 до 7 баллов***
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		

организации культуры		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	**от 0 до 7 баллов**
5. Удовлетворенность качеством оказания 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 культуры		
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	***от 0 до 5 баллов***
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых организацией	***от 0 до 5***

	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	***баллов***
2.2.	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	***от 0 до 5 баллов***
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	***от 0 до 5 баллов***
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		

организации культуры		
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	***от 0 до 7 баллов***
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
4.1.	Порядок оценки качества работы 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	***от 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 числовых значений показателей в соответствие с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (***информационно-сервисное направление***), 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:

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

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

$N_i^{\text{удовл}}$ – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

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

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

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ – 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:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}$$, где:

P – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z – 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 $\left(N_i^{\text{откр_ГМУ}}\right)$ будет определяться по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}\text{, где}$$

P – степень поисковой доступности s-ого 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 s-ого 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 $\left(N_i^{\text{удовл}}\right)$, определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_P \sum_j m_{ijp} \text{ , где:}$$

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 информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы ЦД:

- 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 и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести конкретное учреждение культуры – МУК Чебаркульского городского округа «Центр досуга им. Горького»:

1) *Тип критического функционирования* – демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта);

2) *Тип односторонне-эффективной представленности* – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму;

3) *Тип умеренно-сбалансированного функционирования* – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы;

4) *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 ЦД.

- уровень комфортности пребывания в ЦД– **от 0 до 5 баллов**

№	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 ЦД – **от 0 до 5 баллов**

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности	**5**
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых трудностейдобраться	**4**
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	**3**
4.	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 ЦД– **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 ЦД	**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	**3**
6	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	**2**
7.	меня совершенно не устраивает время работы	**1**
8.	затрудняюсь ответить	**0**

- удобство пользования электронными сервисами – **от 0 до 5 баллов**

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**;

1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях	**7**
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 – **от 0 до 7 баллов**;

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**

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

- разнообразие творческих групп, кружков по интересам – **от 0 до 9 баллов**

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

- качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 – низкое качество	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10 – весьма разнообразно**

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

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

В данном разделе мы обратимся к интерпретации результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества по аудиторному направлению – отношению получателей услуг к деятельности МУК Чебаркульского городского округа «Центр досуга им. Горького» (ЦД).

В опросе приняли участие 40% мужчин и 60% женщин, возрастные категории опрошенных распределились достаточно равномерно: до 18 лет – 26%, 19-25 лет – 12%, 25-30 лет – 14%, 31-40 лет – 18%, 41-50 лет – 20%, 51-60 лет – 10%. Такая сбалансированность возрастных границ аудитории позволяет говорить о том, что работа учреждения ориентирована на многофункциональность посыла, при котором равно учитываются запросы и интересы разных групп потребителей. Обращает на себя внимание и то, что большинство опрошенных получателей услуг состоят в браке и имеют детей, что, скорее всего, способствует и складыванию и дальнейшему развитию ценностей семейного досуга. Свое материально-финансовое положение опрошенные, преимущественно, оценивали как «стабильная жизнь без излишеств» (54%).

Кроме того, достаточно динамичными и устойчивыми видятся контакты получателей услуг с МУК Чебаркульского городского округа «Центр досуга им. Горького»: так, 40% опрошенных указали на то, что посещают учреждение несколько раз в неделю, 20% – раз в неделю, а еще 24% – раз в месяц. Таким образом, интенсивность взаимодействия достаточно высока, что может рассматриваться как косвенный признак удовлетворенности качеством оказания услуг населению.

В ходе исследования анализировались показатели, отражающие многоаспектные направления работы учреждения. Первый блок вопросов

был посвящен изучению функциональных параметров работы, к которым были отнесены комфортность пребывания посетителей в учреждении, удовлетворенность графиком работы и расположением учреждения.

Как свидетельствуют полученные результаты, 42% респондентов указывают на оптимальный уровень комфортности пребывания в учреждении, соответствующий всем запросам аудитории, еще 32% подчеркивают, что уровень комфорта выгодно отличается от иных учреждений культуры. Устраивает аудиторию и график работы центра досуга, позволяющий бывать в нем в удобное для респондентов время (76%). И хотя для большинствареспондентов (36%) не вызывает особых проблем возможность добраться до учреждения, достаточно близок и процент тех, кто указывает на определенные неудобства расположения МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького», хотя данный вариант и не рассматривается как критический (24%). При этом, полностью устраивает расположение учреждения 26% опрошенных получателей услуг.

Далее, обратимся к информационной работе, осуществляемой МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького» по привлечению и последующему информированию посетителей. При ответе на вопрос анкеты: «Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, проводимых домом культуры?», наиболее популярными вариантами ответов стали позиции, свидетельствующие о наличии некоторых проблем с продвижением информации о работе учреждения: так, лишь 16% опрошенных выбрали вариант ответа «система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация». Самым же распространенным ответом стал: «считаю, что система информирования нуждается в корректировке, ее нужно сделать более полной и разнообразной» – так считают 40% получателей услуг. Обращаясь к современным способам коммуникативных контактов с получателями услуг, можно говорить о применении электронных сервисов, рассылке необходимой информации, в том числе, и с использованием

мобильных устройств. Такой вид связи учреждения и получателей услуг, в целом, оценивается как устраивающий 40% опрошенных.

При переходе на оценку неформальных способов взаимодействия персонала учреждения и посетителей (вопрос анкеты: «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?»), можно зафиксировать достаточно устойчивые показатели развитой культуры общения: 56% респондентов выбирали вариант ответа «персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах», 30% опрошенных указывали на то, что культура общения в МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького» на достаточном уровне у большинства сотрудников.

Еще один блок вопросов был посвящен содержательной оценке работы учреждения, выявления мнений получателей услуг относительно следующих параметров работы МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького»:

- оценка разнообразия творческих групп и кружков;
- оценка качества проведения культурно-массовых мероприятий;
- оценка перспектив развития отдельных направлений и общих перспектив функционирования ЦД;
- обобщенная оценка качества работы учреждения.

Оценивая в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий в МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького» (10-балльная система оценивая, где 10 – наивысший балл), лидирующие позиции набирают – высший показатель в 10 баллов (28%), а также 9-балльное значение (22%). Особенно востребованными, по мнению опрошенных респондентов, оказались такие направления работы как: организация массовых мероприятий (36%), проведение концертных выступлений (36%), проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга (24%). Предлагая респондентам оценить разнообразие творческих групп и

кружков вМУК ЧГО «Центр досуга им. Горького» (по 9-балльной шкале, где 9 – наивысший балл), было выявлено, что мнения получателей услуг снова склоняется к наивысшим значениям:

- 9 баллов – 34%;
- 8 баллов – 16%;
- 7 баллов – 18%.

При этом, отвечая на вопрос анкеты «Какие направления работы, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми?», 32% респондентов указали на вариант ответа «открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей».

Вероятно, именно содержательные параметры работы МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького»в наибольшей мере обеспечивают периодичность и устойчивость контактов аудитории с данным учреждением. Несмотря на фиксируемые недостатки, связанные с информационной политикой центра досуга, очевидно, что получатели услуг, все же, располагают достаточной информацией, позволяющей большинству из них давать оценки как текущему состоянию работы: «уровень оказания услуг – довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений» (54%), так и благоприятно определять дальнейшие перспективы МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького»: «это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно» (46%).

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

№	Показатель	Итоговый балл
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	**5,1**
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их	

	получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	**4,1**
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	**3,4**
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	**3,2**
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	**6,8**
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	**6,5**
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	**4**
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	**7,4**
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	**7,4**
ИТОГО	средневзвешенное значение по всем оценкам	**47,9**

2.2. Информационно-сервисное направление

Анализ сайта учреждений культуры

Официальный сайт МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького»

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:

$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}$, 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, в том числе результаты выявления уровня открытости и доступности информации.

В целом сайт Центра досуга 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 Центра досуга.

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 – 8 баллов, поисковая доступность – 7 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.

Стоит сказать, что на сайте присутствует дата размещения информации, что позволяет оценить оперативность её обновления и её актуальность.

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 – 3 балла, поисковая доступность – 3 балла.***

Данное направление мы оценили на достаточно низкий балл: хотя присутствует информация о руководстве организации, контактные данные и пр., *найти сведения о составе коллектива, о графике и режиме работы организации не удалось.*

Сайт располагает интерактивным ресурсом – «Форма 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 Центра досуга в социальных сетях, также дающих возможность коммуникации руководства организации с её реальной или потенциальной аудиторией.

4. Удовлетворенность качеством оказания услуг: ***значимость – 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 общее хорошее впечатление от сайта, его оформления, структуры, контента. Сайт позволяет увидеть основные направления деятельности учреждения, получить почти всю необходимую контактную информацию, узнать актуальные новости и пр.

Особо хочется отметить наличие мобильной версии сайта, наличие календаря мероприятий.

К минусам можно отнести отсутствие некоторой обязательной для размещения информации (сведений о структуре организации, графике работы, о выполнении муниципального задания, финансовые и бухгалтерские отчёты, отчёты о контрольных мероприятиях и использовании имущества, пакет документов о независимой оценке качества). Отчасти её отсутствие, как мы отмечали выше, объясняется объективными факторами и причинами.

Минусами можно назвать и отсутствие электронных сервисов на сайте, наличие пустых закладок, отсутствие 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 «Центр досуга им. Горького» составляет: **16,5 баллов.**

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации оМУКЧГО «Центр досуга им. Горького» в сети «Интернет» на сайте www.bus.gov.ru

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 www.bus.gov.ru.

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 досуга им. Горького», представленных на сайте www.bus.gov.ru, является расчёт открытости и доступности организации – $\left(N_i^{\text{откр_ГМУ}}\right)$, который определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}\text{, где}$$

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 досуга им. Горького», определяемая по формуле $N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$ 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 высокую степень открытости и доступности МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького», судя по информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru.

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 информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МКУ ЧГО «Центр досуга им. Горького»	47,9	5	16,5	**69,4**

1. МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького» Чебаркульского городского округа с точки зрения пользователей 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. В то же время, по мнению 14% опрошенных, стиль общения нуждается в совершенствовании.

3. В качестве проблемных точек деятельности Центра досуга можно назвать слабую развитость рекламно-информационной деятельности, включая дистанционные коммуникации и электронные сервисы.

4. 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 необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МУК ЧГО «Центр досуга им. Горького».

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. Анкета посетителя

1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ЦД, 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 ЦД, возможность добраться до него пешком или на транспорте:

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

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

1. удобный 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 ЦД
3. график работы не вполне устраивает, но это не проблемно
4. считаю, что график работы нуждается в корректировке
5 не устраивает время открытия/закрытия ЦД
6 довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя
7. меня совершенно не устраивает время работы ЦД

4. ЦДпредоставляет 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 ЦД:

1. персонал ЦД – доброжелателен, компетентен во всех интересующих вопросах
2. культура общения с посетителями в ЦД 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 ЦД не отличается компетентностью и культурой общения
8. затрудняюсь ответить

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

1. система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях в ЦД
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 в ЦД
8. затрудняюсь ответить

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

1. очень высокий уровень, ЦД работает качественно и профессионально
2. уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. качество работы ЦД находится на среднем, но не критичном уровне
4. работа ЦД нуждается в совершенствовании, не обеспечено высокое качество
5. 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 *(обведите соответствующую цифру, соответствующую Вашей оценке):*

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

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

1. хорошие перспективы развития, бывать в ЦДвсегда интересно и приятно;
2. это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;
3. это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы;
4. другое (укажите)_____

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

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

11. Какие направления работы ЦД, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми:

1. организацию зрелищных массовых мероприятий;
2. открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;
3. открытие новых направлений для творческого развития взрослых;
4. проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;
5. проведение корпоративных праздников
6. проведение зрелищных мероприятий, концертных выступлений
7. проведение конкурсов, соревнований
8. проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера
9. проведение неформальных встреч (танцев, застолий)
10. что еще (укажите)_____

12. С какой периодичностью Вы посещаете ЦД:

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.

13. Ваш пол:

1. мужской 2. женский

14. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2.19-25;
3. 25-30;
4. 31-40;
5.41-50;
6.51-60;
7.61 и старше

15. Ваше семейное положение:

1. женат (замужем)
2. не женат (не замужем)

16. Есть ли у Вас дети:

1. нет детей
2. есть дети/ребенок

17. Какая оценка материально-финансового положения наиболее соответствует Вашей:

1. не испытываю значительных финансовых трудностей, в полной мере удовлетворяю свои материальные запросы;
2. живув большем финансовом благополучии, чем окружающие, хотя и не могу отнести себя к классу по-настоящему богатых людей;
3. средств хватает на относительно стабильную жизнь, но без излишеств и «свободных» денег;
4. денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами;
5. испытываю постоянные финансовые трудности и проблемы;
6. живу за чертой бедности;
7. не могу оценить свое финансовое положение и благополучие.

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение №2. ОБЩИЙ РАСЧЁТ

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

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, соответствует требованиям о комфорте	42.00
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	32.00
3.	уровень комфорта средний, но не критичный	20.00
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	4.00
5.	не задумываюсь о комфортности пребывания	2.00
6.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00
7	затрудняюсь ответить	0.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности;	26.00
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	36.00
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;	4.00
4.	расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант;	24.00
5	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	8.00
6	затрудняюсь ответить	2.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	удобный график, позволяющий пользоваться услугами в удобное время	76.00
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ЦД	14.00
3.	график работы не вполне устраивает, но это не проблемно	8.00
4.	считаю, что график работы ЦД нуждается в корректировке	2.00
5.	не устраивает время работы	0.00
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителей	0.00
7	меня совершенно не устраивает время работы ЦД	0.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

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

№	Вариант ответа	%
1	полностью устраивает	18.00
2	в целом, устраивает	40.00
3	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	16.00
4	неудобные способы получения информации	4.00
5	очень низкий уровень	10.00
6	затрудняюсь ответить	12.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	56.00
2.	культура общения с посетителями в ЦД на достаточном уровне у большинства сотрудников	30.00
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	6.00
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	10.00
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	2.00
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0.00
7	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличается компетентностью и культурой общения	2.00
8	затрудняюсь ответить	2.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация	16.00
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	24.00
3.	в целом информация подаётся приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью её получения	16.00
4.	считаю, что система информирования нуждается корректировке: её нужно сделать более полной и разнообразной	40.00
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание её также на недостаточно высоком уровне	2.00
6	система информирования находится на весьма низком уровне	2.00
7	я совершенно не получаю информацию о новых событиях, мероприятиях	2.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	очень высокий уровень, ЦД работает качественно и профессионально	18.00
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	54.00
3.	качество работы ЦД находится на среднем, но не критичном уровне	30.00
4.	работа ЦД нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	2.00
5.	ЦД демонстрирует весьма низкий уровень качественной организации работы	2.00
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	0.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	1	2.00
2.	2	0.00
3.	3	0.00
4.	4	10.00
5.	5	14.00
6.	6	12.00
7	7	18.00
8	8	16.00
9	9	34.00
10	затрудняюсь ответить	0.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно;	46.00
2.	это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;	30.00
3.	это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы	4.00
4.	другое	0.00
5	затрудняюсь ответить	22.00

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

№	Вариант ответа	%
1.	1	2.00
2.	2	2.00
3.	3	0.00
4.	4	4.00
5.	5	12.00
6	6	6.00
7	7	14.00
8	8	6.00
9	9	22.00
10	10	28.00
11	затрудняюсь ответить	4.00

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

№	Вариант ответа	%
1	организацию зрелищных массовых мероприятий;	36.00
2	открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;	32.00
3	открытие новых направлений для творческого развития взрослых;	18.00
4	проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;	24.00
5	проведение корпоративных праздников	6.00
6	проведение зрелищных мероприятий, концертных выступлений	36.00
7	проведение конкурсов, соревнований	18.00
8	проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера	12.00
9	проведение неформальных встреч (танцев, застолий)	8.00
10	что еще	0.00
11	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 12. С какой периодичностью Вы посещаете ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	несколько раз в неделю;	40.00
2.	раз в неделю;	20.00
3.	раз в месяц;	24.00
4.	два-три раза в месяц;	6.00
5.	два-три раза в год;	8.00
6.	не был(а) уже несколько лет;	2.00
7	не посещаю вообще	0.00
8	затрудняюсь ответить	4.00

Вопрос 13. Ваш пол

№	Вариант ответа	%
1.	мужской	40.00
2.	женский	60.00

Вопрос 14. Ваш возраст

№	Вариант ответа	%
1.	до 18 лет	26.00
2.	19-25	12.00
3.	25-30	14.00
4.	31-40	18.00
5.	41-50	20.00
6.	51-60	10.00
7	61 и старше	00.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 15. Семейное положение

№	Вариант ответа	%
1.	женат/замужем	56.00
2.	Не женат/ не замужем	44.00

Вопрос 16. Наличие детей

№	Вариант ответа	%
1.	нет детей	40.00
2.	есть дети	60.00

Вопрос 17. Материально-финансовое положение

№	Вариант ответа	%
1.	не испытываю значительных финансовых трудностей	12.00
2.	живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие	14.00
3.	средств хватает на стабильную жизнь без излишеств	54.00
4.	денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами	10.00
5.	испытываю постоянные финансовые трудности	4.00
6.	живу за чертой бедности	2.00
7	не могу оценить своё финансовое положение	8.00
8	затрудняюсь ответить	0.00

Приложение №3.

Протокол анализа сайта

МУКЧГО «Центр досуга им. Горького»

Открытость и доступность информации					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информац. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- полное и сокращенное наименование организации культуры	1	**3,5**	1	**4**	1
- 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	1		1		1
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- общая информация об учреждении	1	**1**	1	**1**	1
- информация о государственном задании на текущий финансовый год;	0		0		0
- информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	0		0		0
- информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	0		0		0
- информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	0		0		0
- 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
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- перечень услуг, предоставляемых организацией.	1	**2,5**	1	**3**	1
- ограничения по ассортименту услуг	0		0		0
- ограничения по потребителям услуг	0		0		0
- дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры	1		1		1
- услуги, предоставляемые на платной основе	0,5		1		1
- стоимость услуг	0		0		0
- предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0		0		0
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	**5,5**		**4**	0,5

Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5				0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5		1		0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5		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	1		1		1
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1		1		1
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- 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					
ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ / БАЛЛЫ	**Коэффициент значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	**3**	1	**3**	1
- состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	0		0		0
- режим, график работы организации культуры	0		0		0
- 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 значимости информ. объекта (Z_{ik})**	**Общий балл**	**Коэффициент поисковой доступности информац. объекта (P_{ik})**	**Общий балл**	**$P_{ik} \times Z_{ik}$**
- 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 оценки	0		0		0
- порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	0		0		0
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	0		0		0

- предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	0		0		0
ИТОГО:	**16,5 (из 40 возможных)**		**16 (из 43 возможных)**		
Итоговый уровень открытости сайта ($\sum P_{ik} ч Z_{ik}$)					**16,5**

Приложение №4

Оценка уровня открытости и доступности информации МУКЧГО «Центр досуга им. Горького» на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. объекта (Z_{ik})	Поисковая доступность информац. объекта (P_{ik})	$P_{is} \times Z_{is}$
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