



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИМРЫ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 15.12.2015

№ 288-ра

***Об итогах независимой оценки
качества работы муниципальных
учреждений культуры города Кимры за 2015 год
и предложениях по улучшению качества
деятельности муниципальных учреждений
культуры на 2016 год***

На основании постановления Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №286 «О формировании независимой системы оценки качества работ организаций, оказывающих социальные услуги», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 5.10. 2015 г. №515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» и плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры на 2015-2016 годы, утверждённого распоряжением администрации города Кимры от 04.08.2015 №174-ра «Об утверждении плана мероприятий по организации независимой системы оценки качества работ муниципальных учреждений культуры»:

1. Утвердить итоги независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры (Приложение 1).
2. Утвердить План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры на 2016 год (Приложение 2).
3. Директорам муниципальных учреждений культуры:
 - разместить информацию по итогам независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры и План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры на 2016 год на официальных сайтах учреждений культуры и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.
4. Отделу по молодёжной политике и культуре администрации города Кимры (Васильевой Н.Ю.):
 - разместить информацию по итогам независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры города Кимры и План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры на 2016 год на сайте администрации города Кимры и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru.
5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Главы администрации Брагину С.В.

Глава города Кимры

Р.В. Андреев

Итоги
независимой оценки качества оказания услуг
муниципальными учреждениями культуры за 2015 год.

Мероприятия по независимой оценке качества услуг муниципальных учреждений культуры проводились в октябре-ноябре 2015 года членами Общественного совета при отделе по молодёжной политике и культуре, сотрудниками отдела по молодёжной политике и культуре среди получателей муниципальной услуги.

Общее количество респондентов - 469 человек, из них 32 человека ответили на вопросы электронной анкеты на сайте администрации города Кимры и 6 человек опрошены по телефону. Опросом были охвачены все районы города и все возрастные группы населения.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществлялся по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры и 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.

В целях обеспечения полноты информации о результатах проведенной независимой оценки все данные предоставлены в едином формате по всем организациям культуры, в отношении которых проводилась независимая оценка.

ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ КУЛЬТУРЫ
Культурно-досуговые учреждения

N п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Наименование учреждения культуры		
			МУК «ДК 40 лет Октября»	МУК «Современник»	МУК «Выставочный центр»
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	5	2,5	3,5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	3	4	2
1.5	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов	5,9	6,4	5,6
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4	4,7	4,8

2.2	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	от 0 до 5 баллов	3	4	1,5
2.3	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	3	4	4,5
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,6	4,6	4,6
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов	0	0	0
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	3,7	4,4	1,7
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,5	6,6	6,5
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,7	6,8	6,4
4.2	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	6	3	3
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,7	4,9	4,7

5.2	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	5	5	5
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов	7,7	8,1	6,2
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	8,7	9,4	8,5
	Итого:		77,9	78,4	68,5

Библиотеки

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	МУ «Кимрская городская библиотека»
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	4,5
1.2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	от 0 до 7 баллов	4
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,4
2.2	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	от 0 до 5 баллов	4
2.3	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	4,5
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,2
2.7	Наличие электронных билетов/наличие электронного	от 0 до 5 баллов	0

	бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения		
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	2,4
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,2
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	2,3
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,8
4.2	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	3,5
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,8
5.2	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	5
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	8,6
		Итого:	72,2

Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры, расположенными на территории города Кимры Тверской области

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации учреждения культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
МУК «ДК 40 лет Октября»	52,9	2	25	79,9
МУК «МЦКиД «Современник»	55,9	2	22,5	80,4
МУК «Выставочный центр»	49	2	19,5	70,5
МУ «Кимрская городская библиотека»	46,7	2	25,5	74,2

Приложение 2
к Распоряжению
Администрации города Кимры
от 15.12.2015 № 288-ра

Предложения по улучшению качества деятельности муниципальных учреждений культуры:

- Использовать новые формы работы, информирования о новых мероприятиях
- Вести электронную запись в кружки.
- Открыть на базе МУК творческие лаборатории, организовать проведение мастер-классов и консультаций по жанрам творчества для пользователей услуг.
- Разместить информацию по независимой оценке качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры и предложения по улучшению качества их деятельности на 2016 год на сайте Администрации города Кимры и на сайте www.bus.gov.ru

План мероприятий по улучшению качества работы муниципальных учреждений культуры на 2016 год

Мероприятие	Срок исполнения
МУК «ДК 40 лет Октября»	
Разместить на официальных сайтах учреждений культуры и на сайте www.bus.gov.ru следующую информацию: <ul style="list-style-type: none"> – план 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 	Декабрь 2015 г.
На официальном сайте учреждения культуры: <ol style="list-style-type: none"> 1. разместить информацию: <ul style="list-style-type: none"> – о дополнительных услугах, оказываемых МУК «ДК 40 лет Октября», – о предоставлении преимущественного права пользования услугами учреждения, 2. установить встроенную систему контекстного поиска по сайту, 3. обеспечить электронную запись в творческие кружки. 	Декабрь 2015 г.
Использовать новые формы информирования о новых мероприятиях (сайт учреждения, публичные страницы, группы Вконтакте)	2016 г.
Проводить мониторинг удовлетворенности пользователей «ДК 40 лет Октября» качеством предоставления услуг	ежеквартально
Осуществлять регулярное обновление сайта, своевременное информирование о предстоящих мероприятиях, видео и фоторепортажи	В течение года
Продолжать работу по созданию комфортной обстановки для пользователей услуг МУК «ДК 40 лет Октября»: <ul style="list-style-type: none"> – внутреннее оформление помещений ДК; – организация места для отдыха в фойе учреждения 	По мере необходимости Декабрь 2015 г.
МУК «МЦКиД «Современник»	
Разместить на официальных сайтах учреждений культуры и на сайте www.bus.gov.ru следующую информацию: <ul style="list-style-type: none"> – о выполнении муниципального задания за отчетный год, – о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год 	Декабрь 2015 г.

<p>На официальном сайте учреждения культуры разместить:</p> <ul style="list-style-type: none"> – полное наименование учреждения – структуру учреждения культуры – перечень дополнительных услуг, оказываемых МУК «МУК «МЦКиД «Современник», <p>4. Состав работников: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры, её структурных подразделений,</p> <p>5. режим, график работы;</p> <p>6. адреса электронной почты,</p> <p>7. раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</p> <p>8. обеспечить электронную запись в творческие кружки.</p>	Декабрь 2015 г.
Использовать новые формы информирования о новых мероприятиях (сайт учреждения, публичные страницы, группы Вконтакте)	2016 г.
Осуществлять мониторинг удовлетворенности пользователей МУК «МЦКиД «Современник» качеством предоставления услуг	ежеквартально
Регулярно обновлять информацию на сайте учреждения, своевременно информировать о предстоящих мероприятиях, предоставлять видео и фоторепортажи	В течение года
Продолжать работу по внутреннему оформлению помещений молодежного центра	По мере необходимости
МУК «Выставочный центр»	
Создать официальный сайт МУК «Выставочный центр», разместить на нем необходимую информацию	1-е полугодие 2016 г.
<p>Разместить на сайте www.bus.gov.ru следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> – о выполнении муниципального задания за отчетный год, – план 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 	Январь 2016 г.
Применять разнообразные формы работы, разработать тематические презентации, экскурсии по выставкам, тематические лектории, организовать тесное взаимодействие с образовательными и другими организациями г. Кимры.	2016 г.
Расширить перечень платных услуг, проводить мастер-классы по жанрам творчества	2016 г
Проводить мониторинг удовлетворенности пользователей МУК «Выставочный центр» качеством предоставления услуг	ежеквартально
Обеспечить внутреннее оформление помещений Выставочного центра	По мере необходимости
МУ «Кимрская городская библиотека»:	
Создать официальный сайт МУ «Кимрская городская библиотека», разместить на нем необходимую информацию	1-е полугодие 2016 г.
<p>Разместить на сайте www.bus.gov.ru следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	Январь 2016 г.

- информацию о наличии электронных ресурсов (сайта учреждения, публичных страниц, электронного каталога) довести до потребителей через СМИ и сайт администрации г. Кимры	2016
- размещать информацию о новых изданиях на сайте учреждения и на публичных страничках Вконтакте	2016 г.
Проводить массовые мероприятия с разными категориями пользователей, в том числе с детьми	2016 г
Продолжить внедрение электронных услуг обслуживания пользователей библиотеки	2016 г.
Предусмотреть в плане работы проведение тематических мероприятий совместно с учреждениями и организациями города (например, учреждениями дополнительного образования)	2016 г.
Продолжать работу по внутреннему оформлению помещений Кимрской городской библиотеки	По мере необходимости
Проводить мониторинг удовлетворенности пользователей МУ «Кимрская городская библиотека» качеством предоставления услуг	ежеквартально
Подготовить информационные рекламные материалы, видеопрезентации, буклеты, информационные листки, афиши, закладки для размещения по каналам внутренней и внешней рекламы, на информационных стендах библиотеки, учебных заведений, рассылка по электронной почте, в СМИ	В течение года
Внедрять инновационные формы работы	в течение года
Пополнять библиотечный фонд в соответствии с запросами пользователей	2016 г.
Внедрить дополнительную услугу «Обслуживание инвалидов на дому»	2016 г.