



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИМРЫ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 15.12.2015

№ 288 фс

**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



15.12.2015

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