

# 1. Отчет о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сургутский художественный музей»

**Таблица 1. Открытость и доступность информации об организации культуры**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах	Оценка
1.1.	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s <sub>1</sub> )	1	Полное наименование организации культуры	1	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1	1
		8	Контактные телефоны	1	1
		9	Адрес электронной почты	1	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
<b>ИТОГО по П. 1.1</b>				<b>10</b>	<b>10</b>
1.2.	Наличие информации о деятельности организации культуры на	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1

официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» (s <sub>2</sub> )	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
	4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
	10	План по улучшению качества работы организации	1	0
<b>ИТОГО по П. 1.2</b>			<b>10</b>	<b>8</b>
<b>ИТОГО по критерию</b>			<b>20</b>	<b>18</b>

### **Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры**

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются незначительные недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

✓ Фамилии, имена, отчества, должности сотрудников организации культуры

✓ Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности

✓ План по улучшению качества работы организации.

**Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры**

№ п/п	Наименование критерия	Мнение получателей услуг	Макс. баллы	Оценка
1.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>7,57</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
2.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>7,04</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
3.	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>8,75</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	

4.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>7,44</b>	
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		
5.	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	<b>10,0</b>	<b>9,37</b>	
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0		
		Плохо, много недостатков	2,5		
		Совершенно не удобно	0		
6.	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	<b>2</b>	<b>0,05</b>
			нет	<b>0</b>	
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	<b>2</b>	<b>0,03</b>
			нет	<b>0</b>	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	<b>2</b>	<b>1,7</b>
			нет	<b>0</b>	
Компетентность работы	да	<b>2</b>	<b>1,8</b>		

		персонала с посетителями-инвалидами	нет	<b>0</b>	
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	<b>2</b>	<b>0,07</b>
			нет	<b>0</b>	
7.	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>		<b>9,27</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0		
8.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>		<b>8,45</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5,0		
		Плохо, много нарушений	2,5		
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0		
9.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>		<b>9,52</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		
		Неудовлетворительно	0		
10.	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>		<b>9,4</b>
		В целом хорошо	7,5		
		Удовлетворительно	5,0		
		Плохо	2,5		

		Неудовлетворительно	0	
11.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>8,29</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
12.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>6,98</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
13.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>9,2</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
14.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	<b>10,0</b>	<b>7,35</b>
		В целом хорошо	7,5	
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5,0	
		Плохо, много недостатков	2,5	
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	
<b>ИТОГО по критерию</b>			<b>140</b>	<b>112,28</b>

Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение - **160** баллов.

**Итоговые оценки, полученные учреждением: 130,28 баллов**