Приложение 1

**Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

**учреждениями культуры города Волгодонска**

| Пункт приказа №2515 | Показатель | Диапазон баллов |  Значение оценки, баллы |
| --- | --- | --- | --- |
| МАУК«ДК им. Курчатова» | МАУКДК «Октябрь» | МУК«ДТ и Р «Радуга» | МУКДК «Молодежный» | МУККлуб«Соленовский» | МАУК«Парк Победы» | МУК «ЦБС» |
| **1** | **Открытость и доступность информации об организации культуры**  | **0 - 7** | **6,51** | **6,8** | **4,78** | **6,46** | **4,2** | **5,86** | **\_** |
| *1.5* | *Информирование о новых мероприятиях* | *0 -7* | *6,51* | *6,8* | *4,78* | *6,46* | *4,2* | *5,86* | - |
| **2** | **Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения**  | **0 -15 клуб.****0-24 библ.** | **14,44** | **14,4** | **10,43** | **12,36** | **10,4** | **14,28** | **22,5** |
| *2.1* | *Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)* | *0 -5* | *4,84* | *4,9* | *3,14* | *4,5* | *3,5* | *4,76* | *4,8* |
| *2.5* | *Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)* | *0 -9* |  | *8,3* |
| *2.6* | *Транспортная и пешая доступность организации культуры* | *0 -5* | *5,0* | *4,8* | *4,41* | *3,76* | *3,9* | *4,88* | *4,9* |
| *2.8* | *Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)*  | *0 - 5* | *4,6* | *4,7* | *2,88* | *4,1* | *3* | *4,64* | *4,5* |
| **3** | **Время ожидания предоставления услуги**  | **0 -7 клуб.****0 -14 библ.** | **6,9** | **6,8** | **6,28** | **6,4** | **6,6** | **6,52** | **12,6** |
| *3.1* | *Удобство графика работы организации культуры* | *0 -7* | *6,9* | *6,8* | *6,28* | *6,4* | *6,6* | *6,52* | *6,6* |
| *3.3* | *Простота/удобство электронного каталога* | *0 -7* |  | *6* |
| **4** | **Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры** | **0 - 7** | **6,91** | **6,9** | **6,89** | **6,8** | **6,7** | **6,1** | **6,9** |
| *4.1* | *Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры* | *0 - 7* | *6,91* | *6,9* | *6,89* | *6,8* | *6,7* | *6,1* | *6,9* |
| **5** | **Удовлетворенность качеством оказания услуг**  | **0 -24 клуб.****0 -15 библ.** | **23,04** | **23,1** | **22,08** | **22,9** | **21,1** | **21,62** | **14,1** |
| *5.1* | *Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом* | *0 -5* | *4,69* | *4,8* | *4,74* | *4,8* | *4,2* | *4,76* | *4,8* |
| *5.5* | *Наличие информации о новых изданиях* | *0 - 10* |  | *9,3* |
| *5.6* | *Разнообразие творческих групп, кружков по интересам* | *0 -9* | *8,81* | *8,6* | *8,33* | *8,4* | *8* | *7,8* | *\_* |
| *5.7* | *Качество проведения культурно-массовых мероприятий* | *0 -10* | *9,54* | *9,7* | *9,01* | *9,7* | *8,9* | *9,06* | *\_* |
|  | **Итоговое значение, сумма баллов** | **60** | **57,8** | **58** | **50,46** | **54,92** | **49** | **54,38** | **56,1** |
|  | **Итоговое значение, %** | **100** | **96,3** | **96,7** | **84,1** | **91,5** | **81,7** | **90,6** | **93,5** |

Низкий уровень – 0 - 50%

Средний уровень – 50 – 80%

Высокий уровень – 80 – 100%

**Приложение 2**

**Оценка уровня открытости и доступности информации на Официальном сайте для размещения информации**

 **о государственных и муниципальных учреждениях** [**www.bus.gov**](http://www.bus.gov)

**учреждений культуры города Волгодонска**

| Наименование информационного объекта (требования) | Максимальное значение, балл | Фактическое значение, балл |
| --- | --- | --- |
| МАУК«ДК им. Курчатова» | МАУКДК«Октябрь» | МУК«ДТ и Р«Радуга» | МУКДК«Молодежный» | МУК Клуб«Соленовский» | МАУК«Парк Победа» | МУК«ЦБС» |
| Общая информация об учреждении | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о государственном задании на текущий финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **Итоговое значение, баллы** |  **7** | **7** | **7** | **7** | **7** | **7** | **7** | **7** |
| **Итоговое значение, %** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** | **100** |

Информация по всем наименованиям информационного объекта всеми учреждениями культуры представлена своевременно и в полном объеме.

 Приложение 3

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах**

**учреждений культуры города Волгодонска**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование требования/ информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Фактическое значение, баллы |
| МАУК«ДК им.Курчатова» | МАУК ДК«Октябрь» | МУК«ДТиР«Радуга» | МУКДК «Молодежный» | МУККлуб«Соленовский» | МАУК«Парк Победы» | МУК «ЦБС» |
| *Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда* | *1* | *1* | *1* | *1* | *0,5* | *0,5* | *1* | *0,5* |
| *Адрес электронной почты* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Структура организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *0* | *1* | *0* | *0,5* | *1* |
| *Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры* | *1* | *0,5* | *0,5* | *1* | *1* | *0,5* | *1* | *1* |
| *Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.*  | *1* | *0,5* | *1* | *1* | *1* | *0,5* | *1* | *1* |
| *Ограничения по ассортименту услуг* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* |
| *Ограничения по потребителям услуг.* | *0,5* | *0,25* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,25* | *0,5* | *0,5* |
| *Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры* | *1* | *1* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* | *1* |
| *Услуги, оказываемые на платной основе.*  | *0,5* | *0,5* | *0,25* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0,5* |
| *Стоимость оказываемых услуг.* | *0,5* | *0,5* | *0,25* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0* |
| *Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения* | *1* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* | *0* |
| *Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0* | *0,5* | *0,5* |
| *Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие независимой системы учета посещений сайта.* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0,5* |
| *Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0* | *0,5* | *0,5* |
| *Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0* | *0* | *0* | *0,5* | *0,5* |
| *Бесплатность, доступность информации* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *0,5* |
| *Дата и время размещения информации* | *0,5* | *0,25* | *0,25* | *0,5* | *0* | *0,25* | *0* | *0,5* |
| *Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации* | *1* | *0,5* | *0* | *1* | *1* | *0,5* | *1* | *1* |
| *Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/* | *2* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *2* |
| *Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *1* |
| *Электронная очередь/электронная запись в учреждение* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Виртуальные экскурсии по организации культуры* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *1* | *0,5* | *0,5* | *0,5* | *1* |
| *Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *0,5* | *1* |
| *Режим, график работы организации культуры* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации* | *2* | *2* | *0* | *2* | *2* | *2* | *2* | *2* |
| *Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* | *0* | *1* | *1* |
| *Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)* | *1* | *1* | *0* | *1* | *1* | *1* | *1* | *1* |
| *Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* | *0* | *1* | *1* |
| *Информационные сообщения о проведении независимой оценки* | *1* | *0* | *0* | *1* | *0* | *1* | *1* | *1* |
| *Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры* | *1* | *0* | *0* | *1* | *0* | *0* | *0* | *1* |
| *Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| *Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры* | *1* | *1* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* | *0* |
| **Итоговое значение, баллы** | **33** | **20** | **16,75** | **19,5** | **19,5** | **15** | **22** | **27,5** |
| **Итоговое значение, %** | **100** | **60,6** | **50,8** | **59,1** | **59,1** | **45,5** | **66,7** | **83,3** |

Низкий уровень – 0 – 50%

Средний уровень - 50% – 80%

Высокий уровень – 80% - 100%

 Приложение 4

**Результаты**

**независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры города Волгодонска**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг,от 0 до 60 баллов | Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru),от 0 до 7 баллов | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, от 0 до 33 балов | Итоговаяоценка,от 0 до 100 баллов | Рейтинг |
| МУК «ЦБС» | 56,1 | 7 | 27,5 | 90,6 | 1 |
| МАУК «ДК им. Курчатова» | 57,8 | 7 | 20 | 84,8 | 2 |
| МАУК «Парк Победы» | 54,38 | 7 | 22 | 83,38 | 3 |
| МАУК ДК «Октябрь» | 58 | 7 | 16,75 | 81,75 | 4 |
| МУК ДК «Молодежный» | 54,92 | 7 | 19,5 | 81,42 | 5 |
| МУК «ДТ и Р «Радуга» | 50,46 | 7 | 19,5 | 76,96 | 6 |
| МУК Клуб «Соленовский» | 49 | 7 | 15 | 71 | 7 |