

ОТЧЕТ
О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
В ГОСУДАРСТВЕННЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ
КУЛЬТУРЫ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

2016 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области проведена во исполнение требований Федерального закона от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», приказом МК РФ от 05.10.2015 г. № 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом МК РФ от 20.11.2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21.07.2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», приказом управления культуры и искусства Липецкой области от 10.06.2016 г. № 248 «О проведении независимой оценки качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворённость качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры использовалась общедоступная информация об организациях культуры, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети

«Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в области культуры;
- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;
- раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению их уровня и качества;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- сформировать рейтинг среди областных учреждений культуры; по степени удовлетворённости граждан качеством предоставляемых услуг;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждений культуры.

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами) государственных учреждений культуры Липецкой области, финансируемые из областного бюджета.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры проводился по трём основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещённых на официальном сайте организации культуры;
- 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 удовлетворённости получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

- 1) изучение мнения получателей услуг;
- 2) наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
- 3) наличие информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

В июне 2016 года были определены организации культуры для проведения независимой оценки и качества оказания услуг в государственных учреждениях культуры Липецкой области, составлен график проведения анкетирования и

опроса, а также объекты исследования (приказ управления культуры и искусства Липецкой области от 10.06. 2016 г. № 248).

ПЛАН –ГРАФИК

проведения независимой оценки качества оказания услуг
государственными учреждениями культуры Липецкой области

№	Наименование организации	Руководитель организации	Сроки проведения
1.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	Горелова Т.В.	июнь-октябрь
2.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	Пономарёв О. В.	июнь-октябрь
3.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	Панёнок Л. В.	июнь- сентябрь
4.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	Буслаева М.А.	июнь-сентябрь
5.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	Морозова Л. В.	июнь-сентябрь
6.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	Анциферов А. В.	июнь-сентябрь

I. Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путём:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры,
- путём использования терминала, установленного в учреждении культуры.

Из этих каналов в проведении оценки получателей услуг использовалось письменное анкетирование.

Проведение письменного анкетирования по оценке качества работы, услуг государственными учреждениями культуры Липецкой области

Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны анкеты.

Для обеспечения достоверности результатов опроса при составлении анкет учитывались факторы, определяющие вид анкеты:

- Принципы проведения опроса:
 - анонимность
- Возрастной ценз:

- до 18 лет
- 18-35 лет
- 36-54 лет
- 55 лет и старше
- Гендерный признак:
 - мужчина
 - женщина
- Место жительства:
 - г. Липецк
 - населённый пункт Липецкой области
 - иной населённый пункт

Все учреждения культуры Липецкой области были поделены на две группы на основании содержания оценки качества оказания услуг и единиц измерения:

1 группа:

- ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»;
- ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»;
- ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»;
- ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

2 группа:

- ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»;
- ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

Обработка и анализ полученных результатов

Количество анкет от каждой организации определялось, исходя из количества получателей услуг в месяц:

- *средние организации культуры (количество получателей услуг в месяц от 2000 до 7000) – количество анкет от 400 до 500.*
- *крупные организации культуры (количество получателей услуг в месяц более 7000) – количество анкет от 1000.*

Представительство участников опроса по отдельным учреждениям культуры

№	Наименование организации	Количество анкет
Учреждения культуры		
1.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	2241
2.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	2015
3.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	2070
4.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	500
5.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	1506

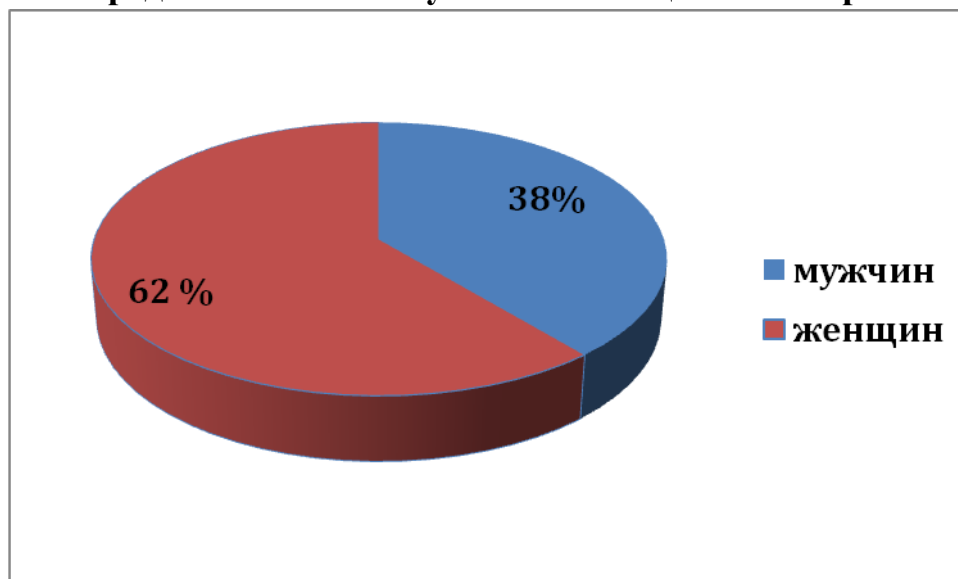
6.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	442
----	---	-----

Письменное анкетирование проводилось в организациях с 1 июня по 20 октября 2016 года.

Всего в опросе приняли участие 8774 человек.

В опросе приняло участие 3324 мужчин, что составляет 38,0% от числа опрошенных, и 5450 женщин или 62,0% от общей выборки.

Представленность мужчин и женщин в выборке

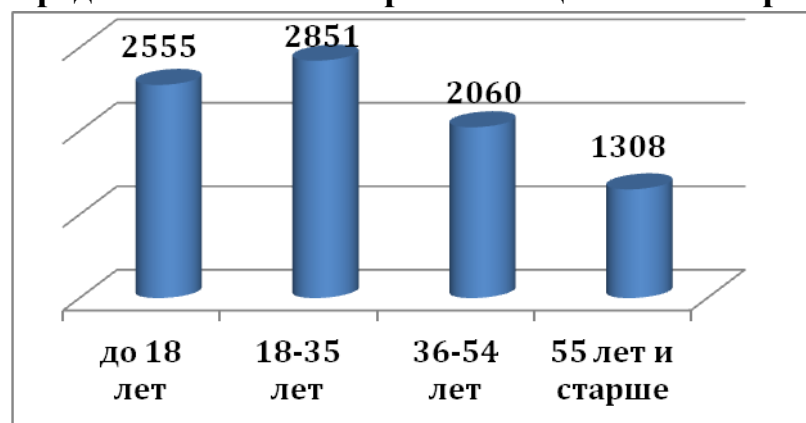


Вывод: женщины пользуются услугами анализируемых учреждений культуры в 1,6 раза чаще, чем мужчины.

Возрастной ценз:

- до 18 лет – 2555 человек, что составляет 29,1 %
- 18-35 лет – 2851 человека, что составляет 32,5%
- 36-54 лет – 2060 человек, что составляет 23,5%
- 55 лет и старше – 1308 человек, что составляет 15,0 %.

Представленность возрастного ценза в выборке

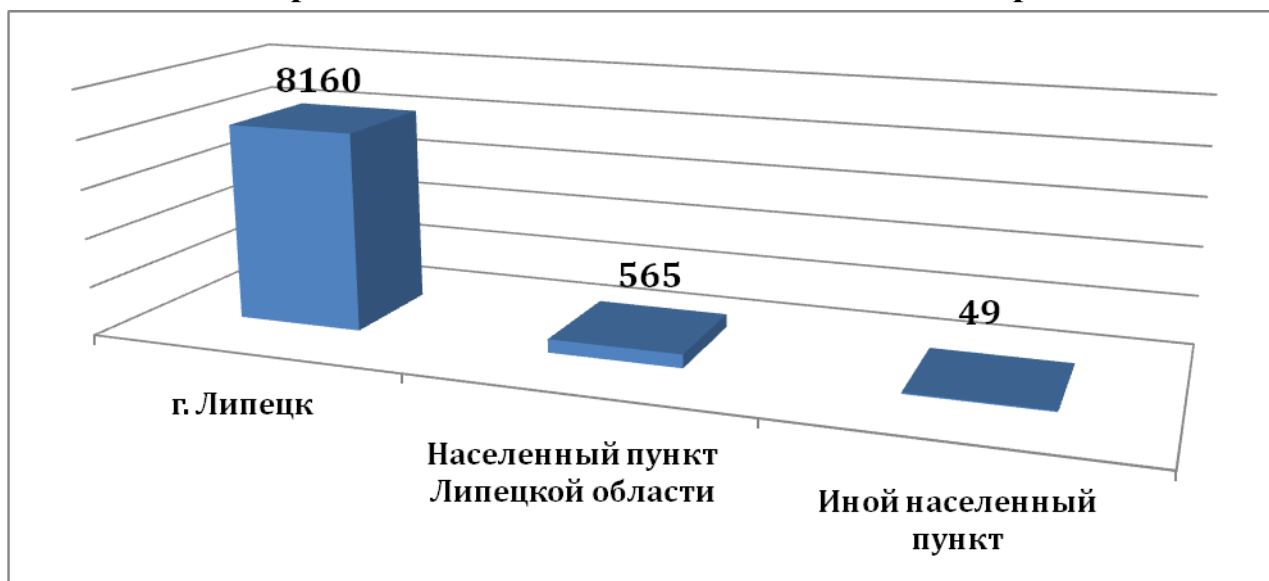


Вывод: услугами библиотек и театров чаще пользуются люди молодого, среднего и старшего возраста, чем люди пожилого возраста.

➤ Место жительства:

- г. Липецк – 8160 человек, что составляет 93,0%
- населённый пункт Липецкой области – 565 человек, 6,4%
- иной населённый пункт – 49 человек, что составляет 0,6%

Представленность места жительства в выборке



Вывод: услугами театров и библиотек чаще пользуются жители г. Липецка, а жители Липецкого, Грязинского, Добровского, Задонского, Добринского, Чаплыгинского, Данковского районов посещают областные библиотеки.

Балловая оценка удовлетворённости населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры

Методика расчёта показателей

Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp} \quad N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp} \quad N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}$$

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}$$

где: p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворённость качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворённости качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворённости качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

Перечень критериев для оценки удовлетворённости качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем

показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ МК РФ от 05.10.2015 г. № 2515).

Балловая оценка (общая) уровня удовлетворённости качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет

№	Наименование организации	Оценка уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг, баллы
1 группа		
1.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	62,7 из 72
2.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	66,4 из 72
3.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	70,5 из 72
4.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	61,3 из 72
2 группа		
1.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	63,6 из 70
2.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	53,4 из 70

**Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры
(отдельно по 5 позициям из 11 критериев)
(1 группа)**

	В опросе участвовало (человек)	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»
		2241	2015	2070	494
	Максимальное кол-во баллов	72	72	72	72
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 12 баллов)	10,6	11,1	11,7	10,3
1.1	<i>Информирование о новых мероприятиях (макс. 7 баллов)</i>	6,1	6,4	6,8	6,2
1.2	<i>Наличие собственного сайта учреждения и</i>	4,5	4,7	4,9	4,1

	<i>актуальность размещаемой на нем информации (макс.5 баллов)</i>				
2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (макс. 24 балла)	20,4	21,8	23,5	18,5
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в библиотеке места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (макс.5 баллов)</i>	4,5	4,8	4,9	4,9
2.2	<i>Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) (макс.9 баллов)</i>	7,4	7,9	8,8	8,7
2.3	<i>Транспортная и пешая доступность (макс.5 баллов)</i>	4,4	4,7	4,9	4,5
2.4	<i>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (макс.5 баллов)</i>	4,1	4,4	4,9	0,4
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 14 баллов)	12,1	12,7	13,7	11,9
3.1	<i>Удобство графика работы учреждения</i>	6,5	6,6	6,9	6,6

	<i>культуры (макс. 7 баллов)</i>				
3.2	<i>Простота/ удобство электронного каталога (макс. 7 баллов)</i>	5,6	6,1	6,8	5,3
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)	6,6	6,8	6,9	6,9
4.1	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала учреждения культуры (макс. 7 баллов)</i>	6,6	6,8	6,9	6,9
5.	Удовлетворённость качеством оказания услуг (макс. 15 баллов)	13	14	14,7	13,7
5.1	<i>Уровень удовлетворённости качеством оказания библиотеки в целом (макс. 5 баллов)</i>	4,7	4,8	4,9	4,9
5.2	<i>Наличие информации о новых изданиях (макс. 10 баллов)</i>	8,3	9,2	9,8	8,8
Итоговое значение (баллы)		62,7	66,4	70,5	61,3

Вывод оценки удовлетворённости населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах». Респонденты в основном дали положительные ответы. Многие получатели услуг владеют бесплатной информацией о предстоящих мероприятиях, пользуясь сайтами учреждений. Большинство респондентов отмечает, что сайты учреждений работают в доступном режиме, информация обновляется вовремя. На сайте ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» размещена видео презентация о деятельности учреждения, в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» размещаются подробные отчеты о прошедших мероприятиях. В ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых» посетители отмечают недостаточность тематических мероприятий и их освещённости на сайте учреждения.

«Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья» и «Время ожидания предоставления услуги» - большинство опрошенных чувствуют себя

комфортно в учреждениях, все помещения чистые, гардероб всегда работает, но отмечают, что недостаточно мест для сидения в коридорах библиотек, а если они есть, то очень неудобные. Все библиотеки недалеко от автобусных остановок в транспортной и пешей доступности, кроме ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», посетители этой библиотеки отмечают неудобное её расположение. Режим работы не устраивает некоторых посетителей ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», т.к. многие из них работают до 18.00, как и сама библиотека, и пойти с ребёнком в библиотеку можно только в выходные дни. Многие респонденты ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых» отмечают недостаточность фонда литературы в спец. форматах.

Все библиотеки оказывают дополнительные услуги, которыми пользуются посетители, в полном объёме. Многие посетители отмечают наличие возможности использования электронного каталога.

«Доброжелательность вежливость, компетентность работников организации культуры». Данный показатель во всех учреждениях почти максимальный. Отмечается доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.

«Удовлетворённость качеством оказания услуг». Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Почти максимальный показатель во всех библиотеках.

Вместе с тем, некоторые респонденты ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых» и ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» отмечают недостаточную информированность о новых изданиях.

**Балловая таблица оценки показателей по учреждениям культуры
(отдельно по 5 позициям из 11 критериев)
(2 группа)**

№ п/п	В опросе участвовало (человек)	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»
		1506	442
Максимальное кол-во баллов		70	70
1.	Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах (макс. 12 баллов)	11,0	10,9
1.1	<i>Информирование о предстоящих представлениях и постановках (макс.7 баллов)</i>	6,5	6,1
1.2.	<i>Наличие собственного сайта учреждения и актуальность размещаемой на нем информации (макс. 5 баллов)</i>	4,5	4,8

2.	Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений) (макс. 32 балла)	28,2	26,9
2.1	<i>Уровень комфортности пребывания в театре (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) (макс.5 баллов)</i>	4,4	4,5
2.2	<i>Наличие дополнительных услуг театра (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид) (макс.8 баллов)</i>	6,5	6,7
2.3	<i>Транспортная и пешая доступность театра (макс.5 баллов)</i>	4,9	4,6
2.4	<i>Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми театром посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) (макс.5 баллов)</i>	4,1	4,4
2.5	<i>Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров) (макс. 9 баллов)</i>	8,3	6,7
3.	Время ожидания предоставления услуги (макс. 14 баллов)	13,1	6,4
3.1.	<i>Удобство графика работы театра (макс.7 баллов)</i>	6,7	6,4
3.2	<i>Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов (макс. 7 баллов)</i>	6,4	0
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (макс. 7 баллов)	6,7	4,6
4.1	<i>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала театра (макс.7 баллов)</i>	6,7	4,6
5.	Удовлетворённость качеством оказания услуг (макс. 5 баллов)	4,6	4,6
5.1	<i>Уровень удовлетворённости качеством оказания услуг театра в целом (макс.5 баллов)</i>	4,6	4,6
Итоговое значение (баллы)		63,6	53,4

Вывод оценки удовлетворённости населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры:

«Открытость и доступность информации об учреждении и предоставляемых учреждением услугах». Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг в театрах выше среднего. ОАУК «Липецкий

государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» имеют более высокий показатель, чем ОБУК «Липецкий государственный театр кукол». Респонденты пользуются сайтами учреждений и вовремя получают информацию о предоставляемых услугах.

«Комфортность условий и доступность получения услуг учреждения, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья (удобство установленного режима работы учреждения, эстетическая привлекательность помещений)». Большая часть анкетированных оценивает работу в этом направлении положительно. Театры располагаются недалеко от автобусных остановок в транспортной и пешей доступности, но посетители отмечают недостаточное количество парковочных мест. Многие респонденты отмечают чистоту помещений и туалетных комнат.

Вместе с тем, некоторые респонденты ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н.Толстого» жалуются на неудобство мест для сидения в малом зале, на отсутствие чистоты в залах, туалетных комнатах, очереди в гардероб, места общественного питания, туалет.

Посетители ОБУК «Липецкий государственный театр кукол» отмечают, что многие места для сидения в зале требуют ремонта, т.к. не приспособлены для детей, что отражается на просмотре спектаклей.

Качество и содержание полиграфических материалов (программ, буклетов, флаеров) устраивает посетителей ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н.Толстого» в большей степени, чем посетителей ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Время ожидания предоставления услуги».

Посетители оценили положительно график работы учреждений. Процедура покупки (бронирования) билетов в электронном виде посетителями ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» не всегда устраивает, т.к. возникают сложности с обменом электронного билета на входной. А в ОБУК «Липецкий государственный театр кукол» приобрести или забронировать билет через интернет не представляется возможным, т.к. данная услуга отсутствует, поэтому респонденты данный критерий не оценивали.

«Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»

Респонденты ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» отметили высокий уровень культуры работников театра, доброжелательность. Положительно отзываются посетители и о коллективе ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Удовлетворённость качеством оказания услуг в целом».

Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Некоторые посетители указывают на недостаточно разнообразный репертуар, в частности для детей и молодёжи в ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого».

Среди недостатков также отмечают высокие цены в буфете.

II. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru проводилась с 31 октября по 12 ноября 2016 года

Методика расчёта показателей

Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) определялся по формуле:

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

P_{is} - степень поисковой доступности s-ого информационного объекта организации культуры, размещённого на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} - уровень значимости s-ого информационного объекта организации культуры, размещённого на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещённого на официальном сайте www.bus.gov.ru, определялась по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	макс. кол-во баллов	Наименование организации					
		ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»
		факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
Общая информация об учреждении	1	1	1	1	1	1	1
Информация о госзадании на текущий год	1	1	1	1	1	1	1

Информация о госзадании за отчетный год	1	1	1	1	0	1	1
Информация о плане ФХД на текущий год.	1	1	1	1	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	1	1	0	0	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	0	1	0	0	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	0	0	0	0	0
ИТОГО	7	7	5	6	3	4	4

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru:

«Общая информация», «Информация о государственном задании на текущий год», «Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год» на сайте www.bus.gov.ru присутствует у всех исследуемых учреждений.

«Информация о государственном задании за отчётный год» отсутствует в ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

«Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год» отсутствует в ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о результатах деятельности и об использовании имущества» не представлена в ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год» представлена только у ГБУК «Липецкая областная

универсальная научная библиотека».

Информация по всем наименованиям информационного объекта представлена в полном объёме в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» (с максимальным количеством баллов).

III. Наличие информации на официальном сайте организации культуры

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения проводилась с 31 октября по 12 ноября 2016 года

Методика расчёта показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определялся по формуле:

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

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещённого на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещённого на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещённого на официальном сайте организации, определялась по формуле:

$$P = \begin{cases} 0 - \text{информационный объект не найден} \\ 0,5 - \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1 - \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры осуществлялся с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учётом следующего правила: путём последовательного поиска устанавливалось одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

«1» - информационный объект найден на официальном сайте путём 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).

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте учреждения

№ п/п	Наименование информационного объекта (требования)	max кол-во баллов	Наименование организации
-------	---	-------------------	--------------------------

			ГБУК «Липецкая областная универсаль- ная научная библиотека »	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	ОАУК «Липецкий государствен- ный академическ- ий театр драмы имени Л.Н. Толстого»	ОБУК «Липецкий государствен- ный театр кукол»
			факт.	факт.	факт.	факт.	факт.	факт.
1	Полное и сокращенное наименование учреждения	1	1	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
2	Почтовый адрес, схема размещения организации, схема проезда	1	1	0,5	1	1	1	1
3	Электронная почта	1	1	1	1	1	1	1
4	Структура организации	1	1	0	1	1	1	1
5	Сведения об учредителе, учредительные документы	1	1	1	1	1	0	0
6	Общая информация об учреждении	1	1	1	1	1	1	1
7	Информация о госзадании на текущий год	1	1	0	0,5	1	0	0
8	Информация о госзадании за отчетный год	1	1	1	0,5	0	0	0
9	Информация о плане ФХД на текущий год	1	1	1	0	1	0	0
10	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год	1	1	0	0,5	0	0	0
11	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества	1	1	0	0,5	0	0	0
12	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1	0	0	0	0	0
13	Перечень оказываемых	1	1	0	1	1	0	0

	услуг							
14	Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	0	0,5	0	0	0
15	Ограничения по потребителям услуг	0,5	0	0	0,5	0	0,5	0,5
16	Дополнительные услуги	1	1	0	1	1	0	0
17	Платные услуги	0,5	0,5	0	0,5	0	0	0,5
18	Стоимость услуг	0,5	0,5	0	0,5	0	0	0,5
19	Предоставление преимущественног о права пользования услугами	1	0,5	0	1	1	0	0
20	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0
21	Время доступности информация с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
22	Наличие независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0	0
23	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	0	0	0,5	0	0
24	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0	0	0	0	0
25	Бесплатность и доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
26	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
27	Дата и время размещения	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

	информации.							
28	Доступ к разделу "Независимая оценка качества услуг" (не более 2-х переходов по сайту)	1	1	1	1	1	0	0
29	Электронный билет (эл.каталог)	2	2	2	2	1	1	0
30	Он-лайн регистрации (возможность бронирования билетов) электронных документов,	1	1	1	1	0,5	0	0
31	Электронная очередь (эл. запись в учреждение)	1	0	0	0	0	0	0
32	Виртуальные экскурсии по организации,	1	1	1	1	0	0	1
33	Информация о руководителе, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя	1	0,5	0	0,5	0	0,5	0
34	Состав работников, Ф.И.О., должности руководящего состава	1	1	0,5	1	1	1	0,5
35	Режим, график работы учреждения	1	1	1	1	1	0,5	1
36	Телефон справочной службы, тел.руководителя (приемная)	1	1	1	1	1	1	1
37	Предложения по улучшению качества оказания услуг	2	2	0	0	0	0	0
	ИТОГО баллов	33	30	16,5	24	19	11	11,5

Вывод оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения:

«Общая информация об учреждении, почтовый адрес, схема размещения

организации, схема проезда, адрес электронной почты, время доступности информации с учётом перерывов в работе сайта, бесплатность, доступность информации, отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов, дата и время размещения информации, телефон справочной службы, тел. руководителя (приёмная), состав работников, Ф.И.О., должности руководящего состава, режим, график работы учреждения» представлена у всех исследуемых организаций.

«Полное и сокращённое наименование организации культуры» присутствует у ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», у всех остальных исследуемых учреждений есть либо полное наименование, либо сокращённое.

«Структура организации» представлена во всех учреждениях, кроме ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» (страница со структурой на сайте находится на реконструкции).

«Сведения об учредителе, учредительные документы» отсутствуют в ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого», ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о государственном задании на текущий год» не представлена в ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого», ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о государственном задании за отчётный год».

Данной информации нет в ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого», ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о плане ФХД на текущий год» не представлена в ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётной финансовый год, информация о результатах деятельности и об использовании имущества» не представлена в ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётной финансовый год» есть только в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека».

«Перечень услуг, оказываемых организацией культуры» отсутствует в ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого», ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Ограничения по ассортименту услуг».

Данная информация присутствует только в ОБУК «Липецкая областная

юношеская библиотека».

«Ограничения по потребителям услуг» присутствуют в ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Дополнительные услуги» и «Предоставление преимущественного права пользования услугами» присутствуют в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» и ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

«Платные услуги» и «Стоимость услуг» указаны в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта» отсутствует в ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Наличие независимой системы учёта посещений сайта» есть в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» и ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

«Раскрытие информации независимой системы учёта посещений сайта» имеется в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» и ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

«Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту» есть только в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека».

«Доступ к разделу "Независимая оценка качества услуг"» присутствует в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека», ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых».

«Электронный билет (эл. каталог)» отсутствует в ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Он-лайн регистрации (возможность бронирования билетов) электронных документов» нет в ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Электронная очередь (эл. запись в учреждение)» отсутствует в исследуемых учреждениях.

«Виртуальные экскурсии по организации» есть в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная детская библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» и ОБУК «Липецкий государственный театр кукол».

«Информация о руководителе, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя» присутствуют в

ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека», ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» и ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого».

«Предложения по улучшению качества оказания» услуг есть только в ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека».

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области

Методика расчёта показателей

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг
- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru
- Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области

1 группа

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворённости качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
		www.bus.gov.ru		
1.	2.	3.	4.	5.
ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	54,4	7,0	30,0	91,4
ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	61,3	6,0	24,0	91,3
ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	65,3	5,0	16,5	86,8
ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	59,1	3,0	19,0	81,1

Вывод: по результатам независимой оценки качества оказания услуг

организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области:

1 группа

ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» - 91,4 баллов из 112.

ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека» - 91,3 баллов из 112.

ОБУК «Липецкая областная детская библиотека» - 86,8 баллов из 112.

ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых» - 81,1 баллов из 112.

2 группа

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворённости 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.
ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	73,6	4,0	11,0	88,6
ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	61,7	4,0	11,5	77,2

Вывод по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области:

ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» - 88,6 баллов из 110.

ОБУК «Липецкий государственный театр кукол» - 77,2 балла из 110.

IV. Рейтинги организаций культуры

На основании полученного результата учреждению присваивается соответствующее место в рейтинге учреждений. Рейтингование идёт прямо пропорционально итоговому баллу, т. е. чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге.

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки открытости и доступности информации

(по итогам суммы письменных анкет, наличия информации на сайтах)

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	47,6
2.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	41,7

3.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	32,6
4.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	32,3
5.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	26,4
6.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	26,0

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки комфортности условий и доступности получения услуг культуры

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	28,2
2.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	26,9
3.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	23,5
4.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	21,8
5.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	20,4
6.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	18,5

Рейтинг организаций культуры по результатам независимой оценки удовлетворённости потребителей качеством предоставления услуг

1 группа

№	Наименование организации	Рейтинг (макс. 15)
1.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	14,7
2.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	14,0
3.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	13,7
4.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	13,0

2 группа

№	Наименование организации	Рейтинг (макс. 5)
1.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	4,6
2.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	3,8

Итоговый рейтинг по результатам независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, расположенными на территории Липецкой области

1 группа

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека»	91,4
2.	ОБУК «Липецкая областная юношеская библиотека»	91,3
3.	ОБУК «Липецкая областная детская библиотека»	86,8
4.	ОБУК «Липецкая областная специальная библиотека для слепых»	81,1

По группе 1 лидирующее место занимает ГБУК «Липецкая областная универсальная научная библиотека» - 91,4 балла, наименьшее количество баллов у ОБУК «Липецкая областная библиотека для слепых» - 81,1 балла.

2 группа

№	Наименование организации	Рейтинг
1.	ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого»	88,6
2.	ОБУК «Липецкий государственный театр кукол»	77,2

По 2 группе лидирующее место занимает ОАУК «Липецкий государственный академический театр драмы имени Л.Н. Толстого» - 88,6 балла, у ОБУК «Липецкий государственный театр кукол» - 77,2 балла.

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в организациях культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

Факторами, препятствующими организациям культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки организаций культуры, что негативно сказывается на качестве оказываемых услуг;
- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг (посещение театров);
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учёта его культурных запросов и предложений.

Рекомендации организациям культуры по повышению качества предоставления услуг:

1. По показателю «Удовлетворённость населения качеством оказываемых услуг в сфере культуры» государственным и муниципальным организациям культуры необходимо:

- расширять информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и в сети «Интернет» через официальные сайты организаций, в том числе в «социальных сетях»;
- на официальных сайтах библиотек представлять более широкий спектр

новых изданий, поступающих в них;

- предоставить получателям услуг возможность покупки (бронирования) билетов в электронном виде на своих официальных сайтах, а также, там, где услуга предоставляется (музеи, театры), улучшить её качество;

- в муниципальных и государственных организациях культуры провести текущие ремонты, приобрести необходимую мебель (столы, стулья, стеллажи, банкетки и т.д.), установить кулеры с питьевой водой, кофе-автоматы и др.;

2. Государственным и муниципальным организациям культуры по показателю «Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru» более полно представить следующие сведения: «Информация о государственном задании за отчётный год», «Информация о годовой бухгалтерской отчётности за отчётный финансовый год», «Информация о результатах деятельности и об использовании имущества», «Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчётный финансовый год» «Информация по всем наименованиям информационного объекта».

3. По показателю «Открытость и доступность информации организации культуры на Официальном сайте учреждения» государственным и муниципальным организациям культуры более полно представить необходимые сведения. Совершенствовать работу над содержанием сайтов организаций культуры в соответствии требованиями законодательства

4. По показателю «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры» государственным и муниципальным организациям культуры регулярно планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.

5. Государственным и муниципальным организациям культуры предоставить на своих официальных сайтах возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества.