

## 15. Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей» (Онежский район)

1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте (сайте учредителя)

Интернет-страница учреждения на сайте учредителя содержит только 3 ссылки: об организации, отчет о деятельности учреждения за 2016 год, ссылка на группу в социальной сети ВКонтакте. Первые две ссылки мало информативны для получателей услуг. Запрос поисковых систем предлагает также два популярных ресурса: Музеи России (<http://www.museum.ru/m943#prof>) и Туристско-информационный центр (<http://onega-travel.ru/muzei/>). Оценка проводилась по данной странице сайта.

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
URL: <a href="http://www.onegaland.ru/about_region/kultur/">http://www.onegaland.ru/about_region/kultur/</a> сайт учредителя		
<i>Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Адрес электронной почты</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Структура организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0,5</i>
<i>Общая информация об учреждении</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества</i>	<i>1</i>	<i>0,5</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Перечень услуг, оказываемых организацией культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>

<i>Ограничения по ассортименту услуг</i>	<i>0,5</i>	<i>0</i>
<i>Ограничения по потребителям услуг</i>	<i>0,5</i>	<i>0</i>
<i>Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Услуги, оказываемые на платной основе</i>	<i>0,5</i>	<i>0</i>
<i>Стоимость оказываемых услуг</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Наличие независимой системы учета посещений сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Бесплатность, доступность информации</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Дата и время размещения информации</i>	<i>0,5</i>	<i>0,5</i>
<i>Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
<i>Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Электронная очередь/электронная запись в учреждение</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Виртуальные экскурсии по организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего</i>	<i>1</i>	<i>0,5</i>

<i>состава организации культуры</i>		
<i>Режим, график работы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
<i>Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организацией культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Информационные сообщения о проведении независимой оценки</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>Предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации культуры</i>	<i>1</i>	<i>0</i>
<i>ИТОГО:</i>	<i>40 баллов</i>	<i>14 баллов</i>

Таким образом, оценка информационной доступности данного учреждения составила 14 баллов из 40 возможных, что свидетельствует о среднем уровне открытости и доступности информации для населения. Оценка Интернет-ресурса в целом положительная: благожелательная атмосфера, «легкий» дизайн сайта, детальное описание с явной ориентацией на туристов. Специфика работы учреждения – активная деятельность преимущественно в летнее время года, в связи с этим нечастое обновление информации. В целом можно говорить о высокой информационной открытости и доступности учреждения. Проблемные моменты видятся в следующем: 1) нет формы обратной связи и отзывов клиентов; 2) нет информации о платных услугах, хотя бы ценового диапазона; 3) отсутствует раздел, посвященный независимой оценке качества услуг организации

2. Оценка уровня удовлетворенности получателями услуг качеством оказания услуг данного учреждения

В оценочном опросе приняли участие 119 человек (3,3% от общей выборки; 100% от числа респондентов Онежского района).

Средняя балльная оценка параметров удовлетворенности качеством оказываемых организацией культуры услуг приведена в таблице ниже.

Требования	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы	Удовлетворенность
<i>Открытость и доступность информации об учреждении культуры</i>	10	9,9	высокая
<i>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>	50	42,6	высокая
<i>Время ожидания предоставления услуги</i>	20	19,8	высокая
<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры</i>	20	19,6	высокая
<i>Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>	40	39,6	высокая
<i>ИТОГО:</i>	140	131,3	высокая

Доступностью и актуальностью информации о деятельности учреждения, размещенной на территории организации (критерий 1), удовлетворены полностью 96,6%, в целом удовлетворены 3,4% респондентов.

Комфортность условий пребывания в организации (вопрос 2) оценивают как полностью удовлетворительные 98,3%, частично удовлетворительные 1,7% респондентов.

Соблюдением режима работы и сроков предоставления услуг учреждением (вопросы 7 и 8) полностью довольны 98,3%, частично удовлетворены – 1,7% опрошенных.

Высокую степень доброжелательности и вежливости персонала организации отмечают 98,3% респондентов, тогда как его высокую компетентность лишь 97,4%. Нужно отметить, что в отношении персонала данного учреждения практически нет оценок, которые содержат негативные отзывы.

В целом высокое качество оказания услуг учреждением (вопрос 11) отметили 96,6% опрошенных, в значительной степени удовлетворены качеством 3,4% респондентов.

Таким образом, в целом получателями услуг данного учреждения дана очень высокая оценка его деятельности. В том числе респонденты довольны наличием мобильных сервисов, информацией в сети Интернет, материально-

техническим обеспечением организации, хотя оценка информационной открытости учреждения не высока. Более подробно цифровые данные по каждому вопросу анкеты, касающиеся уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг населением, представлены в Приложении 1.

Косвенно оценка удовлетворенности услугами учреждения также осуществлялась через пожелания и замечания к работе учреждений культуры (вопросы 15-18 анкеты).

Так, рекомендуют посещение данного учреждения своим близким, друзьям и знакомым 100% опрошенных (ответ «точно порекомендовал бы» дали 89,8%, ответ «скорее порекомендовал бы» 10,2% респондентов). Желали бы чаще посещать данное учреждение 99,2% опрошенных (ответ «да» дали 78%, ответ «скорее да» 21,2% респондентов). Среди причин, осложняющих посещение данного учреждения, респонденты чаще отмечают нехватку времени (66,7%) и отдаленность учреждения от места проживания (31,6%). Таким образом, можно констатировать высокую степень удовлетворенности населения предоставляемыми услугами.

В качестве замечаний и пожеланий были высказаны следующие:

- больше хороших выставок,
- процветать.

Сильные и проблемные показатели в деятельности учреждений, рекомендации учреждениям культуры сформулированы ниже.

№	Наименование организации культуры	Сильные показатели	Проблемные показатели	Рекомендации учреждению
1.	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежский историко-мемориальный музей» ( <i>Онежский район</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>– наличие Интернет-страницы;</li> <li>– личные качества и компетентность персонала организации;</li> <li>– удобство графика работы;</li> <li>– соблюдение режима работы и сроков предоставления услуг;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– низкая информативность Интернет-страницы;</li> <li>– доступность услуг для инвалидов;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обновление актуальной информации, создание раздела, посвященного независимой оценке качества услуг организации на Интернет-странице;</li> <li>– предоставлять реальные данные о деятельности учреждения и опроса потребителей услуг.</li> </ul>

