

НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
«АРКТИКА» ДВО РАН

ОТЧЕТ
О НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЕ
НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ МАГАДАНСКОЙ ОБЛАСТИ

(Заключительный отчет)

Магадан 2018

Оглавление

| | |
|---|----|
| Методическая часть..... | 3 |
| Аналитическая часть | 5 |
| 1.1 Результаты опроса пользователей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области..... | 5 |
| 1.2 Независимая оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте. | 5 |
| 1.3 Общие итоги независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области. | 6 |
| Выводы и рекомендации | 9 |
| Приложение А | 11 |
| Приложение Б..... | 16 |

Методическая часть

Данное комплексное исследование осуществлялось в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 07 марта 2017 г. № 261 и они включали в себя экспертную оценку по основным двум показателям:

- 1) уровень удовлетворенности населения качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры;
- 2) оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах исследуемых учреждений культуры.

Для проведения независимой экспертной оценки было выбрано четыре областных организации:

- ✓ *ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» (501 человек)*
- ✓ *ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» (151 человек)*
- ✓ *ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» (505 человек)*
- ✓ *ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» (500 человек)*

Оценка работы учреждений культуры проводилась в период с мая 2018 г. по сентябрь 2018 г.

Для решения первой задачи (оценка качества условий оказания услуг, предоставляемых организациями культуры) был проведен массовый опрос получателей услуг организаций культуры по показателям, характеризующим качество оказания услуг организациями культуры, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 ноября 2016 г. № 2542.

Анкеты были размещены на официальных сайтах учреждений культуры Магаданской области, а также раздавались всем посетителям данных учреждений культуры в период проведения социологического опроса.

Всего в опросе приняло участие 1651 человек.

По каждому анализируемому показателю рассчитывалось среднее арифметическое, сумма значений которых и составила итоговый результат – числовое выражение уровня удовлетворенности посетителей качеством оказываемых услуг исследуемых учреждений культуры. Среднее арифметическое по каждому критерию сравнивалось с максимально

возможной оценкой, и по результатам данного сравнения формулировались выводы в аналитической части.

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах исследуемых учреждений культуры предполагала также анализ контента официальных сайтов организаций.

Аналитическая часть

1.1 Результаты опроса пользователей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области.

Пользователи услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области, дают довольно высокие оценки организациям, принявшим участие в обследовании.

В среднем, учреждения культуры, по результатам опроса общественного мнения получили 125 баллов из 140 максимально возможных, что можно оценить как близкий к отличному результат. При этом минимальное количество баллов набрала ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» (117,5), а максимальное – ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» (135). Приведенное в диаграмме сравнение является условным по причине различного профиля и целевых аудиторий данных организаций, т.е. не говорит о том, что какая-либо организация лучше справляется с поставленными целями и задачами, чем другая организация.

По отдельным учреждениям культуры Магаданской области были получены следующие результаты:

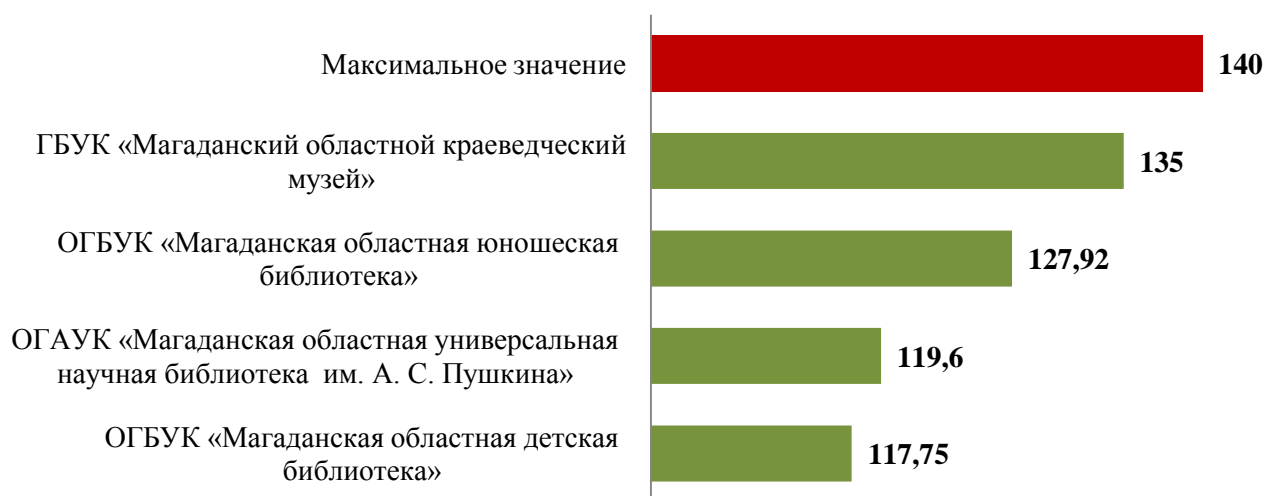


Рис. 1 Результаты опроса пользователей услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области, в баллах

1.2 Независимая оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте.

По результатам независимой оценки открытости и доступности информации, размещенной на официальных сайтах учреждений культуры, были получены следующие результаты, отображенные на диаграмме.

Из четырех оцениваемых учреждений, руководству Магаданской областной детской библиотеки и Магаданского областного краеведческого музея необходимо обратить внимание на заполняемость структуры официальных сайтов, так как даже небольшие недоработки в данном направлении ведут к существенному ухудшению общей оценки организации в рейтинге.



Рис. 2 Результаты независимой оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте, в баллах

1.3 Значения по показателям, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры магаданской области

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (тах 30 баллов)

| Наименование учреждения | Значение показателя |
|--|---------------------|
| ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» | 28 |
| ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» | 27,46 |
| ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» | 19,35 |
| ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» | 18 |

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (max 50)

| Наименование учреждения | Значение показателя |
|--|----------------------------|
| ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» | 48,58 |
| ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» | 45,33 |
| ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» | 42,78 |
| ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» | 40,3 |

3. Время ожидания услуги (max 20 баллов)

| Наименование учреждения | Значение показателя |
|--|----------------------------|
| ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» | 19,43 |
| ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» | 18,45 |
| ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» | 17,88 |
| ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» | 17,77 |

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала (max 20)

| Наименование учреждения | Значение показателя |
|--|----------------------------|
| ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» | 19,27 |
| ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» | 18,96 |
| ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» | 17,67 |
| ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» | 17,11 |

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (max 40 баллов)

| Наименование учреждения | Значение показателя |
|--|----------------------------|
| ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей» | 38,37 |
| ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека» | 36,18 |
| ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека» | 33,54 |
| ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина» | 33,37 |

1.4 Общие итоги независимой оценки качества условий оказания услуг, предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области.

По итогам независимой оценки качества условий оказания услуг можно акцентировать внимание на то, что в худшем положении оказались те организации, которые своевременно не отреагировали на требования, предъявляемые к официальным сайтам учреждений культуры.



Рис. 3 Результаты независимой оценки качества предоставляемых услуг учреждениями культуры Магаданской области (общие баллы)

Выводы и рекомендации

Общие выводы.

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг все четыре обследованных в отчетном году учреждения культуры получили достаточно высокие баллы. Минимальный балл оказался равным 127, 25.

Наибольший вес имели высокие баллы, полученные в результате замера общественного мнения пользователей услуг. Лучшие результаты продемонстрировала ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека». Наименьший общий балл был получен ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека», что в большей степени объясняется невысокими баллами за наполненность официального сайта, а также оценками пользователей доступности среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Общие рекомендации.

В ходе независимой оценки было установлено, что большую роль в определении рейтинга организации играет то, как учреждение оформляет и наполняет сайт. Поэтому учреждения культуры, получившие минимальный балл, в дальнейшем могут существенно улучшить свои показатели, если обратят внимание на этот обязательный пункт обследования.

Что касается опроса общественного мнения, то серьезных проблем по большинству пунктов выявлено не было (см. Приложение А).

Для организаций культуры, располагающихся в черте административного центра Магаданской области, это является нормой. Здесь пользуются услугами определенных организаций культуры именно те, кто в них в большей степени заинтересован и, скорее всего, эти респонденты не будут ставить негативные оценки в ходе опроса. При опросах в других муниципальных образованиях Магаданской области ситуация с опросом общественного мнения обычно выглядит не столь благополучно.

У многих организаций культуры традиционно занижается оценка за доступность среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В ходе текущего опроса в наибольшей степени это касалось Магаданской областной детской библиотеки. Руководству данной организации необходимо изыскать дополнительные возможности для модернизации материально-технической базы по данному параметру, в частности за счет оснащения учреждения специальными устройствами для

доступа инвалидов и, в особенности, размещения информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам учреждения.

**Уровень удовлетворенности населения качеством услуг
предоставляемых учреждениями культуры Магаданской области**

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина»

| № | Показатели | Баллы (в таблице приведены средние арифметические показатели по всем критериям для данного учреждения культуры) | Максимальные баллы |
|----------|--|--|---------------------------|
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения | 8,46 | 10 |
| 2. | Комфортность условий пребывания в учреждении | 8,25 | 10 |
| 3. | Наличие дополнительных услуг, предоставляемые учреждением и доступность их получения | 8,21 | 10 |
| 4. | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением | 8,33 | 10 |
| 5. | Удобство графика работы учреждения культуры | 8,86 | 10 |
| 6. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски | 1,86 | 2 |
| 7. | Оснащение учреждения 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.) | 1,89 | 2 |
| 8. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 1,69 | 2 |
| 9. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 1,92 | 2 |
| 10. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам | 1,77 | 2 |
| 11. | Соблюдение режима работы учреждением | 9,11 | 10 |
| 12. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | 8,77 | 10 |
| 13. | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения | 8,46 | 10 |
| 14. | Компетентность персонала учреждения | 8,65 | 10 |
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением | 8,58 | 10 |
| 16. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением учреждения | 7,8 | 10 |
| 17. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в | 8,42 | 10 |

| | | | |
|---------------|---|--------------|------------|
| | сети «Интернет» | | |
| 18. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения | 8,57 | 10 |
| ИТОГО: | | 119,6 | 140 |

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей»

| № | Показатели | Баллы (в таблице приведены средние арифметические показатели по всем критериям для данного учреждения культуры) | Максимальные баллы |
|-----|--|---|--------------------|
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения | 9,35 | 10 |
| 2. | Комфортность условий пребывания в учреждении | 9,71 | 10 |
| 3. | Наличие дополнительных услуг, предоставляемые учреждением и доступность их получения | 9,67 | 10 |
| 4. | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением | 9,68 | 10 |
| 5. | Удобство графика работы учреждения культуры | 9,52 | 10 |
| 6. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски | 2 | 2 |
| 7. | Оснащение учреждения 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.) | 2 | 2 |
| 8. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 2 | 2 |
| 9. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 2 | 2 |
| 10. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам | 2 | 2 |
| 11. | Соблюдение режима работы учреждением | 9,88 | 10 |
| 12. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | 9,55 | 10 |
| 13. | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения | 9,58 | 10 |
| 14. | Компетентность персонала учреждения | 9,69 | 10 |
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением | 9,50 | 10 |
| 16. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением учреждения | 9,66 | 10 |
| 17. | Удовлетворенность качеством и полнотой | 9,49 | 10 |

| | | | |
|---------------|---|-------------|------------|
| | информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» | | |
| 18. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения | 9,72 | 10 |
| ИТОГО: | | 135 | 140 |

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»

| № | Показатели | Баллы (в таблице приведены средние арифметические показатели по всем критериям для данного учреждения культуры) | Максимальные баллы |
|-----|--|---|--------------------|
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения | 8,50 | 10 |
| 2. | Комфортность условий пребывания в учреждении | 8,57 | 10 |
| 3. | Наличие дополнительных услуг, предоставляемые учреждением и доступность их получения | 8,54 | 10 |
| 4. | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением | 8,06 | 10 |
| 5. | Удобство графика работы учреждения культуры | 8,82 | 10 |
| 6. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски | 1,47 | 2 |
| 7. | Оснащение учреждения 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.) | 1,15 | 2 |
| 8. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 1,32 | 2 |
| 9. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 1,60 | 2 |
| 10. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам | 0,77 | 2 |
| 11. | Соблюдение режима работы учреждением | 9,01 | 10 |
| 12. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | 8,76 | 10 |
| 13. | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения | 9,05 | 10 |
| 14. | Компетентность персонала учреждения | 8,62 | 10 |
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением | 8,66 | 10 |

| | | | |
|---------------|--|---------------|------------|
| 16. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением учреждения | 7,91 | 10 |
| 17. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» | 8,35 | 10 |
| 18. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения | 8,62 | 10 |
| ИТОГО: | | 117,75 | 140 |

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»

| № | <i>Показатели</i> | Баллы (в таблице приведены средние арифметические показатели по всем критериям для данного учреждения культуры) | Максимальные баллы |
|-----|--|---|--------------------|
| 1. | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения, размещенной на территории учреждения | 9 | 10 |
| 2. | Комфортность условий пребывания в учреждении | 9 | 10 |
| 3. | Наличие дополнительных услуг, предоставляемые учреждением и доступность их получения | 9 | 10 |
| 4. | Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением | 8,70 | 10 |
| 5. | Удобство графика работы учреждения культуры | 9 | 10 |
| 6. | Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски | 1,93 | 2 |
| 7. | Оснащение учреждения 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.) | 1,97 | 2 |
| 8. | Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации | 1,96 | 2 |
| 9. | Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами | 1,97 | 2 |
| 10. | Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам | 1,80 | 2 |
| 11. | Соблюдение режима работы учреждением | 9,13 | 10 |
| 12. | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | 9,32 | 10 |
| 13. | Доброжелательность и вежливость персонала учреждения | 9,48 | 10 |
| 14. | Компетентность персонала учреждения | 9,48 | 10 |

| | | | |
|----------------------|--|---------------|------------|
| 15. | Удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением | 9,42 | 10 |
| 16. | Удовлетворенность материально – техническим обеспечением учреждения | 8,94 | 10 |
| 17. | Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» | 8,76 | 10 |
| 18. | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения | 9,06 | 10 |
| <i>ИТОГО:</i> | | 127,92 | 140 |

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры Магаданской области

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина»

| Наименование информационного объекта (к) | Уровень поисковой доступности в баллах | Фактическое значение поисковой доступности |
|---|--|--|
| Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 1 |
| 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 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Контактные телефоны | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 1 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 1 |
| План по улучшению качества работы организации | 1 | 1 |
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ | 20 | 19 |

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей»

| Наименование информационного объекта (к) | Уровень поисковой доступности в базах | Фактическое значение поисковой доступности |
|---|---------------------------------------|--|
| Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 0,5 |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 | 0,5 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Контактные телефоны | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 0 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 0 |
| План по улучшению качества работы организации | 1 | 0 |
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ | 20 | 10 |

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»

| Наименование информационного объекта (к) | Уровень поисковой доступности в баллах | Фактическое значение поисковой доступности |
|---|--|---|
| Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 0 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 0 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 0,5 |
| Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | 1 | 0,5 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 0,5 |
| Контактные телефоны | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 0 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 0 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 0 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 0 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 0 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 1 |
| План по улучшению качества работы организации | 1 | 1 |
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ | 20 | 9,5 |

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте

ОБГУК «Магаданская областная юношеская библиотека»

| Наименование информационного объекта (к) | Уровень поисковой доступности в баллах | Фактическое значение поисковой доступности |
|---|--|---|
| Полное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес организации культуры | 1 | 1 |
| Схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | 1 | 1 |
| 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 |
| Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| Контактные телефоны | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии). | 1 | 1 |
| Сведения о видах предоставляемых услуг | 1 | 1 |
| Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1 |
| Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | 1 | 1 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | 1 | 1 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | 1 | 1 |
| Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации | 1 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 1 | 1 |
| Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1 | 1 |
| Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 1 | 1 |
| План по улучшению качества работы организации | 1 | 1 |
| ИТОГОВЫЙ БАЛЛ | 20 | 19 |

**Общие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг
организациями культуры Магаданской области**

| Наименование организации культуры | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы | Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы | Итоговая оценка, баллы |
|---|---|--|-----------------------------------|
| <i>ОГБУК «Магаданская областная юношеская библиотека»</i> | 127,92 | 19 | 146,92 |
| <i>ГБУК «Магаданский областной краеведческий музей»</i> | 135 | 10 | 145 |
| <i>ОГАУК «Магаданская областная универсальная научная библиотека им. А. С. Пушкина»</i> | 119,6 | 19 | 138,6 |
| <i>ОГБУК «Магаданская областная детская библиотека»</i> | 117,75 | 9,5 | 127,25 |