

Информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

КАУ «Государственный молодежный ансамбль песни и танца Алтая»

1. На главной странице сайта даётся полное наименование организации и дается дополнительная информация об ансамбле.
2. Почтовый адрес организации отсутствует.
3. Схема проезда содержится во вкладке «О нас» и представлена в виде таблицы.
4. Сведения об учредителе - есть информация об основании ансамбля. Содержится в каждой вкладке сайта.
5. Во вкладке «О нас» в правом углу есть ссылка на «Официальный сайт для размещения информации о государственных учреждениях».
6. Сведения о режиме и графике работы организации не представлены на сайте.
7. Недостаточно телефонных данных.
8. Информация находится во вкладке «О нас» и содержит сведения о том, что почта защищена от спама и поэтому требует подключения JavaScript.
9. Во вкладке «Состав» отмечены должности персонала ансамбля, но не указаны их основные характеристики.
10. Данной информации о предоставляемых услугах нет, но есть репертуар, где указана деятельность ансамбля.
- 11-18. Информации нет.

Дополнительные услуги и доступность их получения – удовлетворительно, незначительные недостатки. Нет информации о предоставляемых услугах на сайте.

Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией – в целом хорошо. Пользоваться сайтом неудобно.

Удобство графика организации – неудовлетворительно, совершенно не устраивает. Нет информации на сайте о графике работы.

Выводы: оформление сайта выполнено некорректно, так как не правильно подобрана цветовая гамма, навигация сайта не очень удобна в использовании, не достаточно информации об ансамбле, о деятельности, о персонале, не хватает контактной информации (предпочтительнее, чтобы контактная информация была на главной вкладке сайта), документы находятся на «Официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях» (было удобней если бы эта информация была на сайте данной организации), доступ к видео- и фотоматериалам открывается не на всех ПК.

Очень удобно размещена информация о местонахождении учреждения (указана на карте), во вкладке «Новости/СМИ» содержится материал о планах и подготовки к выступлениям ансамбля.

Т А Б Л И Ц А №1

Варианты значений по оценке официального сайта организации культуры

№ п/п	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности в баллах
1.	Полное наименование организации	10
2.	Почтовый адрес организации	0
3.	Схема размещения организации, схема проезда	10
4.	Сведения об учредителе	10
5.	Учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации	10
6.	Режим, график работы организации	0
7.	Контакты	10
8.	Адрес электронной почты	10
9.	Структурные подразделения организации и их руководители	10
10.	Сведения о видах предоставляемых услуг	10 (неполно)
11.	Копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг	0
12.	Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости	0
13.	Копия планово – хозяйственной деятельности организации	0
14.	Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности	0
15.	Информация о выполнении государственного задания организацией	0
16.	Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг	0
17.	План по улучшению качества работы организации	0
18.	Информация о планируемых мероприятиях	0

Т А Б Л И Ц А №2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры.

№ п/п	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории	1.2. В целом хорошо	7,5
2	Комфортность условий пребывания в организации	2.1. Отлично, все устраивает 2.2. В целом хорошо 2.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 2.4. Плохо, много недостатков 2.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,5
3	Дополнительные услуги и		

	доступность их получения	3.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	0
4	Удобство пользования электронными сервисами, представляемые организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.2. В целом хорошо	7,5
5	Удобство графика работы организации	5.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	1 0
6	Доступность услуг для инвалидов	<p>6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла – коляски</p> <p>6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно – гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</p> <p>6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного по территории организации</p> <p>6.4. Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами</p> <p>6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</p>	<p>8</p> <p>есть</p> <p>есть</p> <p>есть</p> <p>нет</p>
7	Соблюдение режима работы организацией	7.2. В целом хорошо	10
8	Доброжелательность и вежливость персонала организации	<p>8.1. Отлично, все устраивает</p> <p>8.2. В целом хорошо</p> <p>8.3. Удовлетворительно</p> <p>8.4. Плохо</p> <p>8.5. Неудовлетворительно</p>	10
9	Компетентность персонала организации	<p>9.1. Отлично, все устраивает</p> <p>9.2. В целом хорошо</p> <p>9.3. Удовлетворительно</p> <p>9.4. Плохо</p>	10

		9.5. Неудовлетворительно	
10	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	10.1. Отлично, все устраивает 10.2. В целом хорошо 10.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 10.4. Плохо 10.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
11	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации	11.1. Отлично, все устраивает 11.2. В целом хорошо 11.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 11.4. Плохо Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9
12	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенном на официальном сайте в сети «Интернет»	12.2. В целом хорошо	7,5
13	Удовлетворенность благоустройством территории и эстетическим оформлением организации	13.1. Отлично, все устраивает 13.2. В целом хорошо 13.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 13.4. Плохо, много недостатков 13.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
14	«Доступность услуг для инвалидов»		8

Рекомендации:

1. Доработать сайт в соответствии с нормативными требованиями.
2. Принять меры к исправлению вентиляции в зрительном зале.
3. Продумать возможности более регулярного выступления ансамбля в концертном зале «Сибирь».

Информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

Краевое государственное бюджетное учреждение "Всероссийский мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина"

На основе анализа сайта, посвященного музею-заповеднику им. В. М. Шукшина были сделаны представленные ниже выводы.

В целом, сайт является информативным, красочным, оформлен в красно- белой цветовой гамме, удобен в использовании. Заметно, что сайт создавали специалисты в области информационно-компьютерных технологий.

Сайт содержит полное наименование организации на стартовой странице в живописном графическом варианте с собственной эмблемой, что является несомненным плюсом. Раздел сайта посвященный схеме проезда доступно объясняет место нахождения музея. Имеется необходимая контактная информация в виде почтового и электронного адресов, города и улицы с номером дома, имеются контактные телефоны.

Указан учредитель музея, но информация о нем представлена не в полном объеме (нет свидетельства о регистрации и копии лицензии). Имеются сведения о предоставляемых услугах, в том числе платных, представленные для удобства в виде отдельного документа- Word. Информация о структурных подразделениях организации и их руководителях имеется.

Музей занимается развитием многих программ, например, эстетическая программа подразумевает эстетическое воспитание детей и молодежи Алтайского края средствами искусства. Музей-заповедник постоянно стремится развиваться, и с этой целью разместил на своей страничке опрос для пользователей сайта о качестве предоставляемых услуг.

Имеются все официальные документы, о выполнении государственного задания. Музей-заповедник активно борется с коррупцией, имеет план ближайших мероприятий развития.

Так же хорошо представлены фото отчеты со всех мероприятий, проводимых в музее.

Доступность и актуальность информации о деятельности организации оценивается в целом хорошо, комфортность условий пребывания, в организации, судя по сайту так же хорошо. Дополнительные услуги, которые расписаны в отдельном документе отлично устраивают. График работы организации так же соответствует всем нормам. Так же можно сказать, что режим работы соблюдается в организации. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте полная.

Вывод:

доступность и актуальность информации о деятельности организации оценивается в целом хорошо, т.к. эту информацию можно найти.

Комфортность условий пребывания в организации - также хорошо.

Дополнительные услуги и доступность их получения отлично устраивает все. График работы организации отлично, устраивает все.

Так же можно сказать, что режим работы соблюдается в организации. Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте, удовлетворяет полностью.

Доступность услуг для инвалидов не предоставлена на сайте, кроме людей со слабым зрением для них на сайте есть режим специальный.

Хотелось бы посоветовать, чтобы более подробно разработали сайт для людей с ограниченными возможностями.

Т А Б Л И Ц А №1

Варианты значений по оценке официального сайта организации культуры

№ п/п	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой
	Краевое государственное бюджетное учреждение "Всероссийский	

	мемориальный музей-заповедник В.М. Шукшина"	доступности в баллах
1.	Полное наименование организации	10
2.	Почтовый адрес организации	10
3.	Схема размещения организации, схема проезда	10
4.	Сведения об учредителе	10
5.	Учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации	5
6.	Режим, график работы организации	10
7.	Контакты	10
8.	Адрес электронной почты	10
9.	Структурные подразделения организации и их руководители	10
10.	Сведения о видах предоставляемых услуг	10
11.	Копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг	10
12.	Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости	10
13.	Копия планово – хозяйственной деятельности организации	10
14.	Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности	10
15.	Информация о выполнении государственного задания организацией	10
16.	Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг	-
17.	План по улучшению качества работы организации	-
18.	Информация о планируемых мероприятиях	10

Т А Б Л И Ц А №2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры.

№ п/п	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории	1.1. Отлично, все устраивает 1.2. В целом хорошо 1.3. Удовлетворительно 1.4. Плохо, много недостатков 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
2	Комфортность условий пребывания в организации	2.1. Отлично, все устраивает 2.2. В целом хорошо 2.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 2.4. Плохо, много недостатков 2.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	3.1. Отлично, все устраивает 3.2. В целом хорошо 3.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 3.4. Плохо, много недостатков 3.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	8

4	Удобство пользования электронными сервисами, представляемые организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.1. Отлично, все устраивает 4.2. В целом хорошо 4.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4.4. Плохо, много недостатков 4.5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	8
5	Удобство графика работы организации	5.1. Отлично, все устраивает 5.2. В целом хорошо 5.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 5.4. Плохо, много недостатков 5.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
6	Доступность услуг для инвалидов	6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла – коляски 6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно – гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) 6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного по территории организации 6.4. Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами 6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	5
7	Соблюдение режима работы организацией	7.1 Отлично, все устраивает 7.2. В целом хорошо 7.3. Удовлетворительно, незначительные нарушения 7.4. Плохо, много нарушений 7.5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	10
8	Доброжелательность и вежливость персонала организации	8.1. Отлично, все устраивает 8.2. В целом хорошо 8.3. Удовлетворительно 8.4. Плохо 8.5. Неудовлетворительно	10

9	Компетентность персонала организации	9.1. Отлично, все устраивает 9.2. В целом хорошо 9.3. Удовлетворительно 9.4. Плохо 9.5. Неудовлетворительно	10
10	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	10.1. Отлично, все устраивает 10.2. В целом хорошо 10.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 10.4. Плохо 10.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
11	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации	11.1. Отлично, все устраивает 11.2. В целом хорошо 11.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 11.4. Плохо 11.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
12	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенном на официальном сайте в сети «Интернет»	12.1. Отлично, все устраивает 12.2. В целом хорошо 12.3. Удовлетворительно, отдельные недостатки 12.4. Плохо, много недостатков 12.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
13	Удовлетворенность благоустройством территории и эстетическим оформлением организации	13.1. Отлично, все устраивает 13.2. В целом хорошо 13.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 13.4. Плохо, много недостатков 13.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
14	«Доступность услуг для инвалидов»		5

Рекомендации:

1. Устранить замечания по сайту
2. Принять меры по улучшению условий пребывания инвалидов
3. Продумать дополнительные услуги (автоматы кофе, чай, бутерброды)
4. Уточнить позицию с указателями
5. Продумать обозначения любимых мест В.М.Шукшина.

Информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

«Алтайский государственный оркестр русских народных инструментов «Сибирь» им. Е.И. Борисова»

На данном официальном сайте организации культуры размещено вполне достаточно интересной и нужной информации.

К примеру: удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации, удовлетворенность качеством оказания услуг организацией – в целом, хорошо; доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории, удобство графика работы организации – отлично, всё устраивает.

Сайт оснащен также такими сведениями, как: почтовый адрес организации, сведения об учредителе, режим, график работы организации, контакты, адрес электронной почты, информация о планируемых мероприятиях, структурные подразделения организации и их руководители, сведения о видах предоставляемых услуг, копия планово – хозяйственной деятельности организации, информация о выполнении государственного задания организацией, информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности, но полное наименование организации не указано.

Большой минус заключается в том, что доступность услуг для инвалидов не отличается от доступности услуг для других.

Сложно оценить: комфортность условий пребывания в организации, дополнительные услуги, соблюдение режима работы организацией, доброжелательность и вежливость персонала организации, компетентность персонала организации, так как данная информация на сайте отсутствует.

Т А Б Л И Ц А №1

Варианты значений по оценке официального сайта организации культуры

№ п/п	«Алтайский государственный оркестр русских народных инструментов «Сибирь» им. Е.И. Борисова»	Уровень поисковой доступности в баллах
1.	Полное наименование организации	0
2.	Почтовый адрес организации	10
3.	Схема размещения организации, схема проезда	0
4.	Сведения об учредителе	10
5.	Учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации	0
6.	Режим, график работы организации	10
7.	Контакты	10
8.	Адрес электронной почты	10
9.	Структурные подразделения организации и их руководители	10
10.	Сведения о видах предоставляемых услуг	10
11.	Копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг	0
12.	Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости	0
13.	Копия планово – хозяйственной деятельности организации	10
14.	Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности	10
15.	Информация о выполнении государственного задания организацией	10
16.	Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг	0
17.	План по улучшению качества работы организации	0
18.	Информация о планируемых мероприятиях	10

Т А Б Л И Ц А №2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры.

№ п/п	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории	1.1. Отлично, все устраивает 1.2. В целом хорошо 1.3. Удовлетворительно 1.4. Плохо, много недостатков 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
2	Комфортность условий пребывания в организации	2.1. Отлично, все устраивает 2.2. В целом хорошо 2.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 2.4. Плохо, много недостатков 2.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,5
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	3.1. Отлично, все устраивает 3.2. В целом хорошо 3.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 3.4. Плохо, много недостатков 3.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.1. Отлично, все устраивает 4.2. В целом хорошо 4.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4.4. Плохо, много недостатков 4.5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	8
5	Удобство графика работы организации	5.1. Отлично, все устраивает 5.2. В целом хорошо 5.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 5.4. Плохо, много недостатков 5.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
6	Доступность услуг для инвалидов	6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла – коляски 6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно – гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) 6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного по территории организации	8

		<p>6.4. Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами</p> <p>6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</p>	
7	Соблюдение режима работы организацией	<p>7.1 Отлично, все устраивает</p> <p>7.2. В целом хорошо</p> <p>7.3. Удовлетворительно, незначительные нарушения</p> <p>7.4. Плохо, много нарушений</p> <p>7.5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается</p>	10
8	Доброжелательность и вежливость персонала организации	<p>8.1. Отлично, все устраивает</p> <p>8.2. В целом хорошо</p> <p>8.3. Удовлетворительно</p> <p>8.4. Плохо</p> <p>8.5. Неудовлетворительно</p>	10
9	Компетентность персонала организации	<p>9.1. Отлично, все устраивает</p> <p>9.2. В целом хорошо</p> <p>9.3. Удовлетворительно</p> <p>9.4. Плохо</p> <p>9.5. Неудовлетворительно</p>	10
10	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	<p>10.1. Отлично, все устраивает</p> <p>10.2. В целом хорошо</p> <p>10.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки</p> <p>10.4. Плохо</p> <p>10.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает</p>	10
11	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации	<p>11.1. Отлично, все устраивает</p> <p>11.2. В целом хорошо</p> <p>11.3 Удовлетворительно, незначительные недостатки</p> <p>11.4. Плохо</p> <p>Неудовлетворительно, совершенно не устраивает</p>	10
12	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенном на официальном сайте в сети «Интернет»	<p>12.1. Отлично, все устраивает</p> <p>12.2. В целом хорошо</p> <p>12.3. Удовлетворительно, отдельные недостатки</p> <p>12.4. Плохо, много недостатков</p> <p>12.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает</p>	7,5
13	Удовлетворенность благоустройством территории и эстетическим	<p>13.1. Отлично, все устраивает</p> <p>13.2 В целом хорошо</p> <p>13.3 Удовлетворительно, незначительные недостатки</p>	10

	оформлением организации	13.4. Плохо, много недостатков 13.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
14	«Доступность услуг для инвалидов»		8

Рекомендации:

1. Доработать сайт
2. Принять меры к исправлению вентиляции.

Информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова»

Сайт КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова», оформлен весьма доступно. Здесь представлены почтовый адрес организации, учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации, схема размещения организации, схема проезда, режим, график работы организации, контакты, адрес электронной почты, сведения о видах предоставляемых услуг, копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг, перечень дополнительных платных услуг и их стоимости, копия планово – хозяйственной деятельности организации, информация о выполнении государственного задания организацией, информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг, план по улучшению качества работы организации, информация о планируемых мероприятиях.

Структурные подразделения организации и их руководители выявлены не полностью. Сведения об учредителе найдены не были.

На сайте предоставлена новостная лента - информация о прошедших и предстоящих мероприятиях.

Музейный фонд представлен вещественными, письменными источниками, фотоисточниками, предметами нумизматики.

Оформление сайта располагает к работе, благодаря синим и светлым тонам, тематическим вставкам космоса.

Обратная связь выделена в отдельную колонку – Интернет-приемная, где посетители могут получить ответ на любой вопрос. В верхнем правом углу расположен поиск по сайту, что облегчает задачи посетителей.

К сожалению, нет информации доступности услуг для инвалидов (обеспечение посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом, оснащение специальными устройствами, наличия сопровождающего персонала и его компетентностью).

Таким образом сайт КГБУ «Алтайский государственный мемориальный музей Г.С. Титова» в основном соответствует необходимым критериям по оформлению сайта. Минусы, выявленные в процессе анализа сайта, отображены в отчете.

Т А Б Л И Ц А №1

Варианты значений по оценке официального сайта организации культуры

№ п/п	Наименование информационного объекта	Уровень поисковой доступности в баллах
1.	Полное наименование организации КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕМОРИАЛЬНЫЙ МУЗЕЙ Г.С.ТИТОВА"	10
2.	Почтовый адрес организации	10
3.	Схема размещения организации, схема проезда	10
4.	Сведения об учредителе	0
5.	Учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации	10

6.	Режим, график работы организации	10
7.	Контакты	10
8.	Адрес электронной почты	10
9.	Структурные подразделения организации и их руководители	8
10.	Сведения о видах предоставляемых услуг	10
11.	Копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг	10
12.	Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости	10
13.	Копия планово – хозяйственной деятельности организации	10
14.	Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности	0
15.	Информация о выполнении государственного задания организацией	10
16.	Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг	10
17.	План по улучшению качества работы организации	10
18.	Информация о планируемых мероприятиях	10

Т А Б Л И Ц А №2

Варианты значений по показателям, формируемые на основе изучения мнений получателей услуг организацией культуры.

№ п/п	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1	Доступность и актуальность информации о деятельности	1.1. Отлично, все устраивает 1.2. В целом хорошо 1.3. Удовлетворительно 1.4. Плохо, много недостатков	10

	организации, размещенной на ее территории	1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	
2	Комфортность условий пребывания в организации	2.1. Отлично, все устраивает 2.2. В целом хорошо 2.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 2.4. Плохо, много недостатков 2.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	3.1. Отлично, все устраивает 3.2. В целом хорошо 3.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 3.4. Плохо, много недостатков 3.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9
4	Удобство пользования электронными сервисами, представляемые организацией (в том числе с помощью мобильных устройств)	4.1. Отлично, все устраивает 4.2. В целом хорошо 4.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4.4. Плохо, много недостатков 4.5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	8
5	Удобство графика работы организации	5.1. Отлично, все устраивает 5.2. В целом хорошо 5.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 5.4. Плохо, много недостатков 5.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
6	Доступность услуг для инвалидов	6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с	5

		<p>использованием кресла – коляски</p> <p>6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно – гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)</p> <p>6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного по территории организации</p> <p>6.4. Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами</p> <p>6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)</p>	
7	Соблюдение режима работы организацией	<p>7.1 Отлично, все устраивает</p> <p>7.2. В целом хорошо</p> <p>7.3. Удовлетворительно, незначительные нарушения</p> <p>7.4. Плохо, много нарушений</p> <p>7.5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается</p>	10
8	Доброжелательность и вежливость персонала	<p>8.1. Отлично, все устраивает</p> <p>8.2. В целом хорошо</p> <p>8.3. Удовлетворительно</p>	10

	организации	8.4. Плохо 8.5. Неудовлетворительно	
9	Компетентность персонала организации	9.1. Отлично, все устраивает 9.2. В целом хорошо 9.3. Удовлетворительно 9.4. Плохо 9.5. Неудовлетворительно	10
10	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	10.1. Отлично, все устраивает 10.2. В целом хорошо 10.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 10.4. Плохо 10.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
11	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации	11.1. Отлично, все устраивает 11.2. В целом хорошо 11.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 11.4. Плохо Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
12	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенном на официальном сайте в сети «Интернет»	12.1. Отлично, все устраивает 12.2. В целом хорошо 12.3. Удовлетворительно, отдельные недостатки 12.4. Плохо, много недостатков 12.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	7,5
13	Удовлетворенность благоустройством территории и эстетическим оформлением организации	13.1. Отлично, все устраивает 13.2. В целом хорошо 13.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 13.4. Плохо, много недостатков 13.5. Неудовлетворительно, совершенно	10

		не устраивает	
14	«Доступность услуг для инвалидов»		5

Рекомендации:

1. Доработать сайт
2. Принять дополнительные меры по обеспечению условий пребывания инвалидов
3. Продумать меры по реализации пожеланий пользователей о возможности «контактных» форм общения детей с экспонатами
4. Расширить применение мультимедийных средств в экскурсионных программах.

Информация по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры

КАУ «Государственная Филармония Алтайского Края»

Дизайн сайта достаточно приятен для глаз, так как использованы нежно-голубой и белые цвета.

Документы:

1. ПРИКАЗ ДИРЕКТОРА ГФАК от 10.11.2015;
2. СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕНИЯ СПЕЦИАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ УСЛОВИЙ ТРУДА;
3. Положение о предоставлении информации о времени и месте концертов, гастрольных мероприятий, анонсы данных мероприятий краевого автономного учреждения «Государственная филармония Алтайского края» (*далее — Положение*)

Схема проезда: присутствует на сайте (в виде карты).

При отсылке к сайту cassy.ru – можно найти информацию о стоимости билетов на мероприятия.

Ближайшие мероприятия:

14 сентября в рамках празднования 80-летия Алтайского края состоится концерт СИМФОНИЧЕСКОГО ОРКЕСТРА;

29 сентября на сцене Государственной филармонии Алтайского края выступит прима театра «Ромэн».

Не имеется на сайте:

Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости
Копия планово – хозяйственной деятельности организации
Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности
Информация о выполнении государственного задания организацией
Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг
План по улучшению качества работы организации

Доступность услуг для инвалидов – на сайте информация отсутствует

ВЫВОДЫ**Достоинства:**

- приятный дизайн сайта;
- удобство в работе с сайтом;
- наличие контактной информации (телефоны, адреса почты);
- присутствие схемы проезда;
- удобные часы работы организации;
- на сайте присутствует информация об истории создании филармонии, а также фотоотчёты с мероприятий, данные об артистах;
- можно обратиться к «виртуальному миру» филармонии;
- присутствует описание залов;
- имеются ссылки на социальные сети.

Недостатки:

- отсутствие обратной связи;
- отсутствие возможностей комментирования мероприятий;
- для заказа билетов нужно обращаться к отсылке;
- отсутствует информация на сайте для людей с ОВЗ;
- в схеме проезда отсутствуют список маршрутов.

Т А Б Л И Ц А №1

№ п/п	Наименование информационного объекта Государственная Филармония Алтайского Края	Уровень поисковой доступности в баллах
1.	Полное наименование организации	10
2.	Почтовый адрес организации	10

3.	Схема размещения организации, схема проезда	10
4.	Сведения об учредителе	10
5.	Учредительные документы: копия устава, свидетельство о регистрации, копия лицензии, решение учредителя о назначении руководителя организации	10
6.	Режим, график работы организации	10
7.	Контакты	10
8.	Адрес электронной почты	10
9.	Структурные подразделения организации и их руководители	10
10.	Сведения о видах предоставляемых услуг	10
11.	Копии нормативных документов, устанавливающих стоимость предоставляемых услуг	10 (при переходе на сайт cassy.ru)
12.	Перечень дополнительных платных услуг и их стоимости	-
13.	Копия планово – хозяйственной деятельности организации	-
14.	Информация о материально – техническом обеспечении оказываемых услуг и мерах безопасности	-
15.	Информация о выполнении государственного задания организацией	-
16.	Информация о результатах проверок по качеству оказываемых услуг	-
17.	План по улучшению качества работы организации	-
18.	Информация о планируемых мероприятиях	10

Т А Б Л И Ц А №2

№ п/п	Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на ее территории	1.1. Отлично, все устраивает 1.2. В целом хорошо 1.3. Удовлетворительно 1.4. Плохо, много недостатков 1.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
2	Комфортность условий пребывания в организации	2.1. Отлично, все устраивает 2.2. В целом хорошо 2.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 2.4. Плохо, много недостатков 2.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9
3	Дополнительные услуги и доступность их получения	3.1. Отлично, все устраивает 3.2. В целом хорошо 3.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 3.4. Плохо, много недостатков 3.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемые организацией (в том числе с помощью	4.1. Отлично, все устраивает 4.2. В целом хорошо 4.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 4.4. Плохо, много недостатков	9

	мобильных устройств)	4.5. Неудовлетворительно, совершенно не удобно	
5	Удобство графика работы организации	5.1. Отлично, все устраивает 5.2. В целом хорошо 5.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 5.4. Плохо, много недостатков 5.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10 (касса работает с 8:00 до 20:00)
6	Доступность услуг для инвалидов	6.1. Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию, в том числе с использованием кресла – коляски 6.2. Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступность санитарно – гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) 6.3. Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного по территории организации 6.4. Компетентность работы персонала с посетителями – инвалидами 6.5. Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к организации и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	8
7	Соблюдение режима работы организацией	7.1 Отлично, все устраивает 7.2. В целом хорошо 7.3. Удовлетворительно, незначительные нарушения 7.4. Плохо, много нарушений 7.5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	10
8	Доброжелательность и вежливость персонала организации	8.1. Отлично, все устраивает 8.2. В целом хорошо 8.3. Удовлетворительно 8.4. Плохо 8.5. Неудовлетворительно	10
9	Компетентность персонала организации	9.1. Отлично, все устраивает 9.2. В целом хорошо 9.3. Удовлетворительно 9.4. Плохо 9.5. Неудовлетворительно	10

10	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией	10.1. Отлично, все устраивает 10.2. В целом хорошо 10.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 10.4. Плохо 10.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
11	Удовлетворенность материально – техническим обеспечением и уровнем техники безопасности организации	11.1. Отлично, все устраивает 11.2. В целом хорошо 11.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 11.4. Плохо Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
12	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации, размещенном на официальном сайте в сети «Интернет»	12.1. Отлично, все устраивает 12.2. В целом хорошо 12.3. Удовлетворительно, отдельные недостатки 12.4. Плохо, много недостатков 12.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	9
13	Удовлетворенность благоустройством территории и эстетическим оформлением организации	13.1. Отлично, все устраивает 13.2. В целом хорошо 13.3. Удовлетворительно, незначительные недостатки 13.4. Плохо, много недостатков 13.5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	10
14	«Доступность услуг для инвалидов»		8

Рекомендации:

1. Устранить замечания по сайту
2. Принять меры по утеплению на 1-м этаже
3. Продумать дополнительные меры по удовлетворению пожеланий пользователей в репертуарной политике, в частности, концертных программ для 2-х роялей, и в работе с детьми младшего возраста.