



Общество с ограниченной ответственностью «Альфа  
ПЛЮС»

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ ОЦЕНОЧНОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ № 364/16

**О проведении независимой оценки качества оказания услуг,  
предоставляемых муниципальными учреждениями культуры**

**Сроки выполнения работ: начало — 22.09.2016, окончание 07.12.16.**

ООО «Альфа плюс» в соответствии с Договором № 364/16 от 22 сентября 2016 года с Управлением культуры администрации Уссурийского городского округа проведена независимая оценка качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры

**На разрешение независимой оценки поставлены следующие вопросы:**

а) сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (личный опрос) (на каждое учреждение по 200 анкет;

б) изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации культуры и на официальном сайте для размещения информации о муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru): (анализ размещенной информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), анализ размещенной информации на официальном сайте организации культуры;

в) обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры.

### **Цель работы:**

- независимая оценка качества оказания услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры за 9 месяцев 2016 года.

Производство экспертизы поручено - Иваненко И.П., образование высшее, стаж работы 30 лет, в том числе оценочной.

**Сведения об Оценщике**

Параметр	Значение
Исполнитель	ООО "Альфа плюс", ОГРН 1072511003564 от 17.06.2007
Место нахождения Исполнителя	Приморский край, г. Уссурийск, ул. Комсомольская 36 офис 11
Почтовый адрес Исполнителя	ПК г. Уссурийск, ул. Комсомольская 36 оф.11
Банковские реквизиты Исполнителя	Дальневосточный банк ОАО "Сбербанк России" БИК 040813608 К/с 30101810600000000608 Р/с40702810550090167418
Контактная информация	Тел./факс 8(4234)23-16-03, email: estimation09@mail.ru
Сведения о страховом полисе Исполнителя	Страховой полис №3991R/776/00025/6, выдан ОАО "Альфа страхование", страховая сумма: 5 000 000 рублей, дата выдачи: 08.06.2016, срок действия: с 08.06.2016 по 09.06.2017.
Оценщик	Иваненко Ирина Павловна
Документы, подтверждающие получение профессиональных знаний в области оценочной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ПП № 48497 выдан 27.02.2009 г. МФПА</li> <li>- Дата начала стажа деятельности в оценке: 20.05.2008</li> <li>- Эксперт НП СОО «Сибирь», свидетельство №Э008.06.013 от 27.06.2013 г.</li> <li>- Квалификационный аттестат о сдаче единого квалификационного экзамена № 000044-011 выданный на основании протокола от 30.09.2014 № ЕКЭ-00076 ФГБОУ ВПО ГУЗ</li> <li>- Свидетельство о повышении квалификации № 19974 выдано 22.02.2012 г. Государственным университетом по землеустройству по программе «Оценочная деятельность. Экспертиза отчета».</li> </ul>
Сведения о членстве Оценщика в саморегулируемой организации оценщиков	НП СОО "СИБИРЬ", дата вступления 08.07.2009, номер в реестре СРО 574
Сведения о страховом полисе Оценщика	ОАО "Альфа страхование", страховой полис №3991R/776/00024/5, страховая сумма: 3 000 000 рублей, дата выдачи: 05.06.2016, срок действия полиса: с 18.06.2016 по 17.06.2017
Привлекаемые к проведению оценки специалисты	Для проведения работ по оценке не привлекались другие специалисты, помимо указанного выше Оценщика.

## ИССЛЕДОВАНИЕ

В результате проведенного исследования получены следующие результаты.

Ниже представлены результаты по всем трем показателям каждого учреждения:

1. оценка уровня выполнения муниципального задания, (Данные в Приложении 1)
2. оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг, (Расшифровка данных в Приложении 1)
3. оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры.

**Таблица 5 - Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг**

Наименование организации культуры	<p style="text-align: center;"><b>Расчет</b></p> $N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$ <p><math>P</math> – количество оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг</p> <p><math>J</math> – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг</p> <p><math>m_{ijp}</math> – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг</p>	<p style="text-align: center;"><b>Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы</b></p>
<i>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»</i>	$\frac{1}{200} \times \sum_{200} \sum_{11} 6,4$	<b>70,4</b>
<i>Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»</i>	$\frac{1}{200} \times \sum_{200} \sum_{12} 6,0$	<b>72,0</b>
<i>Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»</i>	$\frac{1}{200} \times \sum_{200} \sum_{12} 5,3$	<b>63,6</b>
<i>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»</i>	$\frac{1}{200} \times \sum_{200} \sum_{12} 5,14$	<b>61,68</b>
<i>Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»</i>	$\frac{1}{200} \times \sum_{200} \sum_{12} 5,6$	<b>67,2</b>

Таблица 6 - Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
1.1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	1	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	1	1	1	1
		2	Почтовый адрес, схема размещения организации культуры	1	1	1	1	1	1
		3	Адрес электронной почты	1	1	1	1	1	1
		5	Сведения об учредителе, учредительные документы	1	1	1	1	1	0

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
1.2	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг), материально-техническое обеспечение организации культуры	6	Требования к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)	3	3	1	2	-	0
		7	Материально-техническое оснащение организации культуры	2	2	1	1	1	1
2.2	Перечень услуг, оказываемых организацией	8	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	1	1	1	1

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры. Услуги,	9	Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	1	1	1	0
		10	Услуги, оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг.	1	1	1	1	1	0
		11	Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	1	1	1	-	1	0

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	оказываемые на платной основе. Стоимость оказываемых услуг. Предоставляемые льготы. Условия предоставления льгот	12	Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг.	1	1	-	-	-	0
2.3	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время	13	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0
		14	Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы	15	Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	-	-	-	0
		16	Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	-	-	-	0
		17	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	0,5	0,5	-	0
		18	Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
		19	Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5



№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры и «Дружба»
контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации. Отсутствие нарушений	20	Пакеты открытых данных организации культуры	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	
	21	Доступ к электронным базам данных организации культуры	0,5	0,5	0,5	-	0,5	0	
	22	Дата и время размещения информации	0,5	0,5	0,5	0,2	0,5	0,5	

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное учреждение культуры досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	отображения, форматирования или иных дефектов. Пакеты открытых данных организации культуры. Доступ к электронным базам данных организации культуры. Дата и время размещения информации. Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации.	23	Любой документ или информация должна быть доступна не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1	1	1	0,5	1

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
3.1	Электронный билет организации культуры /возможность бронирования билетов/электронная очередь.	24	Электронный билет организации культуры, онлайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронная очередь	4	4	4	-	3	0
		25	Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	-	1	-	-	0
4.2	Структура организации культуры, режим,	26	Структура организации культуры, режим, график работы	1	1	1	-	1	0,5

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); раздел для	27	Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	1	1	1	0
		28	Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	1	-	1	0

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	направления предложений по улучшению качества услуг организации	29	Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	1	1	1	1
		30	Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1	-	-	-	0
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании	31	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	1	1	-	-	-	0

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также	32	Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1	1	-	-	0
		33	Ссылки на оценку качества оказания услуг организацией культуры	1	1	-	-	-	0
		34	Ссылки на автоматизированную информационную систему	1	1	1	-	-	0
		35	Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	1	-	-	-	0

№ в при-казе	Наименование показателя	№	Наименование информационного объекта (требования)	Значимость, балл	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссар жевской»	Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»	Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»
	предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.	36	Порядок (методика) проведения независимой оценки	1	1	-	-	-	0
		37	Сведения об общественном совете учреждения/учредителя (состав, регламент работы, отчеты о результатах работы совета)	1	1	1	1	1	0
	<b>Итого:</b>				36	27	17,2	21	10

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты полученных оценок систематизированы и представлены в едином формате (таблица 4).

**Таблица 4 - Итоговые результатов независимой оценки качества оказания услуг муниципальными организациями культуры**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня выполнения муниципального задания, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	$5=2+3+4$
<i>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр драмы имени В.Ф. Комиссаржевской»</i>	70,4	5,53	36	111,93
<i>Муниципальное автономное культурно-досуговое учреждение «Центр культуры и досуга «Искра»</i>	72,0	6,2	27	105,2
<i>Муниципальное автономное учреждение культуры «Молодежный центр культуры и досуга «Горизонт»</i>	63,6	6,3	17,2	87,1
<i>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Уссурийский музей»</i>	61,68	5,8	21	88,48
<i>Муниципальное автономное учреждение культуры «Дворец культуры «Дружба»</i>	67,2	6,2	10	83,4

Эксперт-оценщик



Иваненко И.П.