



АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ КОМПАНИИ ИНФОНИКА

Независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, музеями, среди населения Камчатского края по заказу Министерства культуры Камчатского края

Отчет составлен на основании, методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры от 07 августа 2015 года

редакция отчета от 01 декабря 2015 года

генеральный директор Е.В.Чайников

mail@infoniika.net



Оценка проводилась независимой организацией «Инфоника», ООО.

Ни компания, ни руководство компании не представляют интересов какой-либо учреждению культуры Камчатского края, участвующей в исследовании или людей, связанных с ними прямо или косвенно, способных спровоцировать конфликт интересов и повлиять на объективность результатов исследования.

Цель проведенного исследования – получение сводных объективных данных о качестве оказания музейных услуг учреждениями культуры на территории Камчатского края.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры осуществлялся по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждению культуры;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг.

Для оценки показатели разделены на три группы и сведены в таблицы:

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

Организационно-методологические аспекты исследования

Аудитория: генеральной совокупностью, из которой происходил отбор респондентов и на которую происходит распространение полученных результатов, являются пользователи музейных услуг из числа всего населения Камчатского края в возрасте от 18 лет по состоянию на 01.07.2015 года составляет 244781 человек (данные Избирком Камчатского края).

Методы сбора данных:

- 1) телефонный опрос респондентов по заранее разработанной анкете;
- 2) анализ сайта www.bus.gov.ru;
- 3) анализ официального сайта учреждению культуры.

Способ сбора данных: телефонное и интернет интервьюирование.

Время проведения полевого этапа: Период опроса: с 23 ноября 2015 г. по 01 декабря 2015 г.

Место и время проведения опроса:

- 1) Центр обработки вызовов (колл-центр) краевой телефонной справочной службы, с 10:00 до 21:00 в рабочие дни и с 11:00 до 20:00 в выходные дни.
- 2) Внешний интернет ресурс по адресу: <http://kamtv.ru/ls20/index.php?r=survey/index/sid/155714/lang/ru>

Объём выборки: 580 человек при доверительной вероятности 95 % и доверительном интервале 4,06%.

Тип выборки: квотная выборка – строится как модель, воспроизводящая структуру генеральной совокупности в виде квот (пропорций). Квоты устанавливаются пропорционально количеству населения населенного пункта на основании статистических данных по состоянию на 01.07.2015 г.

Анкета: структурированная анкета с закрытыми, открытыми вопросами с оценочным вариантом ответа, предназначенная для заполнения респондентом при телефонном и интернет опросе.

Контроль качества полученной информации:

- 1) визуальный – осуществляется контролёром во время проведения полевого этапа;
- 2) оценочно-корректировочный – осуществляется оценка корректности и корректировка данных в электронном массиве (проверка правильности и логичности введённой информации).

Предложение об участии в опросе было сделано 724 респондентам. Из них согласились участвовать 580 человек, без разделения по половозрастным признакам.

1. Изучение мнения получателей услуг, показало следующие данные:

Таблица 1.1. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	2,77
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	4,54
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,19
	чистота музейных залов	5	4,69
	освещённость экспозиций	5	4,33
	температурный комфорт	5	4,46
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	3,63
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,31
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	3,84
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	2,99
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,41
Оцените удобство графика работы музея		7	6,13
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,26
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	6,86
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,68
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,50
ИТОГО: абсолютное значение		90	74,58
ИТОГО: % соотношение		100%	83%

Таблица 1.2. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,08
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	4,72
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,14
	чистота музейных залов	5	4,56
	освещённость экспозиций	5	4,61
	температурный комфорт	5	4,64
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	3,81
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,00
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	3,87
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	2,67
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,54
Оцените удобство графика работы музея		7	6,03
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,17
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	6,83
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,38
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,33
ИТОГО: абсолютное значение		90	74,38
ИТОГО: % соотношение		100%	83%

Таблица 1.3. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	4,00
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,60
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,56
	чистота музейных залов	5	4,80
	освещённость экспозиций	5	4,70
	температурный комфорт	5	4,80
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,50
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,94
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,50
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	4,00
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,80
Оцените удобство графика работы музея		7	6,83
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,72
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,72
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,80
ИТОГО: абсолютное значение		90	83,27
ИТОГО: % соотношение		100%	93%

Таблица 1.4. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,67
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	4,98
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,71
	чистота музейных залов	5	4,87
	освещённость экспозиций	5	4,40
	температурный комфорт	5	4,60
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,67
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	8,10
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,60
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	2,40
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,47
Оцените удобство графика работы музея		7	6,68
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	7,00
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,67
ИТОГО: абсолютное значение		90	80,82
ИТОГО: % соотношение		100%	90%

Таблица 1.5. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК Быстринский районный этнографический музей

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,00
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,47
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,06
	чистота музейных залов	5	4,71
	освещённость экспозиций	5	4,36
	температурный комфорт	5	4,68
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,08
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,88
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,32
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,04
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,44
Оцените удобство графика работы музея		7	6,01
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,79
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,59
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,36
ИТОГО: абсолютное значение		90	77,80
ИТОГО: % соотношение		100%	86%

Таблица 1.6. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	4,38
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,78
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,50
	чистота музейных залов	5	4,90
	освещённость экспозиций	5	4,40
	температурный комфорт	5	5,00
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,40
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,74
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,20
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,60
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,60
Оцените удобство графика работы музея		7	6,69
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,86
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,70
ИТОГО: абсолютное значение		90	82,75
ИТОГО: % соотношение		100%	92%

Таблица 1.7. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Елизовский районный краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,13
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	4,61
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	3,97
	чистота музейных залов	5	4,87
	освещённость экспозиций	5	4,36
	температурный комфорт	5	4,42
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	3,82
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,47
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,70
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,40
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,28
Оцените удобство графика работы музея		7	6,45
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,59
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,65
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,58
ИТОГО: абсолютное значение		90	77,30
ИТОГО: % соотношение		100%	86%

Таблица 1.8. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Алеутский краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	4,38
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	6,01
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,71
	чистота музейных залов	5	5,00
	освещённость экспозиций	5	4,50
	температурный комфорт	5	4,38
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,17
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	9,00
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,75
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,50
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,75
Оцените удобство графика работы музея		7	7,00
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	7,00
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	5,00
ИТОГО: абсолютное значение		90	85,14
ИТОГО: % соотношение		100%	95%

Таблица 1.9. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,93
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,47
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	3,86
	чистота музейных залов	5	4,71
	освещённость экспозиций	5	4,50
	температурный комфорт	5	3,71
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,08
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	6,61
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,85
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,43
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,43
Оцените удобство графика работы музея		7	6,57
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,69
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,50
ИТОГО: абсолютное значение		90	78,33
ИТОГО: % соотношение		100%	87%

Таблица 1.10. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,75
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,25
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	3,50
	чистота музейных залов	5	4,75
	освещённость экспозиций	5	3,50
	температурный комфорт	5	4,25
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	3,33
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	5,40
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	3,25
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,00
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	2,00
Оцените удобство графика работы музея		7	5,60
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	7,00
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,75
ИТОГО: абсолютное значение		90	73,33
ИТОГО: % соотношение		100%	81%

Таблица 1.11. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК Олюторского муниципального района « Центр культуры и досуга»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	4,00
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,32
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	3,40
	чистота музейных залов	5	4,20
	освещённость экспозиций	5	3,40
	температурный комфорт	5	3,40
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	3,40
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	6,30
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,25
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	4,00
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	2,00
Оцените удобство графика работы музея		7	5,60
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	5,60
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,40
ИТОГО: абсолютное значение		90	73,27
ИТОГО: % соотношение		100%	81%

Таблица 1.12. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Карагинский районный краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	3,33
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	4,80
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	3,43
	чистота музейных залов	5	4,22
	освещённость экспозиций	5	4,00
	температурный комфорт	5	4,00
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,00
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	7,79
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,33
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,11
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,33
Оцените удобство графика работы музея		7	6,13
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,40
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	6,69
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,56
ИТОГО: абсолютное значение		90	75,14
ИТОГО: % соотношение		100%	83%

Таблица 1.13. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг:

МУК «Тигильский районный краеведческий музей»

Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	макс. оценка	оценка
Оцените Вашу осведомленность о работе музеев и порядке предоставления музейных услуг		5	4,00
Как Вы оцениваете свою информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях		7	5,43
Оцените уровень комфортности пребывания в музее по следующим услугам	удобство расположения гардероба	5	4,00
	чистота музейных залов	5	4,60
	освещённость экспозиций	5	4,60
	температурный комфорт	5	4,60
	наличие мест отдыха в залах (скамеек, стульев, лавок)	5	4,00
Оцените наличие и качество оказания в музее следующей дополнительной услуги, проведение мероприятий: лекций, творческих вечеров, мастер-класов, интерактивных игр		9	6,80
Оцените транспортную и пешую доступность музея		5	4,10
Удовлетворяет ли Вас качество проведения экскурсий		4	3,60
Удовлетворяет ли Вас разнообразие выставочных экспозиций в музее		2	1,20
Оцените удобство графика работы музея		7	6,44
Оцените удобство покупки (бронирования) билетов		7	6,72
Оцените период ожидания получения услуг музея		7	7,00
Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность работников музея		7	7,00
Оцените уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом		5	4,90
ИТОГО: абсолютное значение		90	79,00
ИТОГО: % соотношение		100%	88%

Таблица 1.14. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг по учреждениям культуры.

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*
максимальная оценка	90
МУК «Алеутский краеведческий музей»	85
КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»	83
МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей	83
МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск	81
МУК «Тигильский районный краеведческий музей»	79
МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района	78
МУК Быстринский районный этнографический музей	78
МУК «Елизовский районный краеведческий музей»	77
МУК «Карагинский районный краеведческий музей»	75
КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»	75
КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»	74
МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»	73
МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»	73

Анализируя данную таблицу, читатель должен во-первых учитывать, тот фактор, что опрос проводился среди населения по местонахождению учреждению культуры, во-вторых учитывать уровень требовательности со стороны местных жителей к музейным услугам и в целом к учреждению культуры.

Самая высокая осведомленность о работе музея и порядке предоставления музейных услуг у МУК «Алеутский краеведческий музей», а самая низкая осведомленность о работе музея и порядке предоставления музейных услуг у КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей».

Самая высокая информированность о предстоящих выставках и экспозициях в музеях у:

- МУК «Алеутский краеведческий музей»;
- МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей;
- КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей».

Самый высокий показатель при оценке уровня комфортности пребывания в музее, принадлежит:

- КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»;
- МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск
- МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей.

Самый высокий показатель уровень удовлетворенности качеством оказания услуг музея в целом.:

- МУК «Алеутский краеведческий музей»;
- КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»;
- МУК «Пенжинский районный краеведческий музей».

Таблица 1.15. Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг по учреждениям культуры.

Наименование учреждения культуры	%
максимальный процент	100
МУК «Алеутский краеведческий музей»	95%
КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»	93%
МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей	92%
МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск	90%
МУК «Тигильский районный краеведческий музей»	88%
МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района	87%
МУК Быстринский районный этнографический музей	86%
МУК «Елизовский районный краеведческий музей»	86%
МУК «Карагинский районный краеведческий музей»	83%
КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»	83%
КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»	83%
МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»	81%
МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»	81%

В соответствии с распоряжением Правительства Камчатского края №69-РП от 25.02.2013.

Достижения уровня целевого показателя (индикатора):

9) повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных (муниципальных) услуг в сфере культуры:

На момент проведения оценки, среднее значение составило: 87%, при плановом значении 78% на 2015 год.

2012 год	2013 год	2014 год	2015 год	2016 год	2017 год	2018 год
70	71	74	78	83	88	90

Можно утвердительно заявить об абсолютном достижении планового показателя.

2. Анализ сайта www.bus.gov.ru:

Таблица 2.1. Оценка уровня открытости и доступности информации учреждении культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru по учреждениям культуры.

Наименование информационного объекта (требования)	Общая информация об учреждении;	Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	ИТОГО
Возможная максимальная оценка	1	1	1	1	1	1	1	7
КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»	1	1	1	1	1	1	0	6
КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»	1	1	1	1	1	1	1	7
КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»	1	1	0	0	1	1	0	4
МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск	1	1	1	1	1	1	1	7
МУК Быстринский районный этнографический музей	0	0	0	0	0	0	0	0
МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей	1	0	0	1	1	1	0	4
МУК «Елизовский районный краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	7
МУК «Алеутский краеведческий музей»	1	1	1	1	1	1	1	7
МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района	1	0	0	0	0	0	0	1
МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»	0	0	0	0	0	0	0	0
МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»	1	0	0	0	0	0	0	1
МУК «Карагинский районный краеведческий музей»	0	0	0	0	0	0	0	0
МУК «Тигильский районный краеведческий музей»	1	1	1	0	0	0	0	3

3. Анализ официального сайта учреждения культуры

Таблица 3.1. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры: КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»

Интернет страница: kamchatka-museum.ru

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	1
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	2
ИТОГО	33	17,5

Таблица 3.2. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»
Интернет страница: kamartmuseum.ru

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	1
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	2
ИТОГО	33	21

Таблица 3.3. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»
Интернет страница: museum.ru/M1014

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	11

Таблица 3.4. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск
Интернет страница: museum-vil.ru

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	15

Таблица 3.5. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК Быстринский районный этнографический музей
Интернет страница: museum.ru/M1011

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	13

Таблица 3.6. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей
Интернет страница: sobmuze.ucoz.ru

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	0
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	2
ИТОГО	33	13

**Таблица 3.7. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры: МУК «Елизовский районный краеведческий музей»
Интернет страница: museum.ru/M1012**

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	1
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	0
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	2
ИТОГО	33	18,5

Таблица 3.8. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Алеутский краеведческий музей»
Интернет страница: museum.ru/M1015

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	15,5

Таблица 3.9. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района Интернет страница: museum.ru/M1141

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	0,5
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	12,5

Таблица 3.10. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»

Интернет страница: <http://xn----8sbnekahce1acgmcy1.xn--p1ai/mkuk-penzhinskiy-rayonnyu-kraevedcheskiy-muzey.html>

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	1
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	0
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	13

**Таблица 3.11. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»
Интернет страница: museum.ru/M3248**

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	0,5
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	15

Таблица 3.12. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Карагинский районный краеведческий музей»

Интернет страница: museum.ru/M1475

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	16,5

Таблица 3.13. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры: МУК «Тигильский районный краеведческий музей»

Интернет страница: tigilmuseum.ru

Наименование требования/ информационного объекта*	макс. оценка	оценка
Полное наименование учреждения культуры, сокращенное наименование учреждения культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения учреждения культуры, схема проезда	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Структура учреждения культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы учреждения культуры	1	1
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0,5
Стоимость оказываемых услуг.	0,5	0,5
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	1
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	0,5	0,5
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0
Электронный билет учреждения культуры/ электронный каталог/	2	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по учреждению культуры	1	0
Информация о руководителе учреждения культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя учреждения культуры	1	0,5
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава учреждения культуры	1	1
Режим, график работы учреждения культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя учреждения культуры (приемная)	1	1
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг учреждения	2	0
ИТОГО	33	22

Таблица 3.14. Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждении культуры по всем учреждениям культуры.

Наименование учреждения культуры	Оценка
КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»	17,5
КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»	21
КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»	11
МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск	15
МУК Быстринский районный этнографический музей	13
МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей	13
МУК «Елизовский районный краеведческий музей»	18,5
МУК «Алеутский краеведческий музей»	15,5
МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района	12,5
МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»	13
МУК Олюторского муниципального района « Центр культуры и досуга»	15
МУК «Карагинский районный краеведческий музей»	16,5
МУК «Тигильский районный краеведческий музей»	22

Как видно по оценке по уровню открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры по всем учреждениям культуры, лидируют:

- МУК «Тигильский районный краеведческий музей»;
- КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»;
- МУК «Елизовский районный краеведческий музей»;
- КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей».

4. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Таблица 4.1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры.

Наименование учреждения культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
макс оценка	90,00	7,00	33,00	130,00
МУК «Алеутский краеведческий музей»	80,52	7,00	15,50	103,02
МУК «Тигильский районный краеведческий музей»	76,40	3,00	22,00	101,40
КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»	69,22	7,00	21,00	97,22
МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск	73,94	7,00	15,00	95,94
МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей	78,76	4,00	13,00	95,76
МУК «Елизовский районный краеведческий музей»	68,91	7,00	18,50	94,41
КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»	74,16	4,00	11,00	89,16
КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»	65,54	6,00	17,50	89,04
МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»	69,92	1,00	15,00	85,92
МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района	71,33	1,00	12,50	84,83
МУК «Карагинский районный краеведческий музей»	66,27	0,00	16,50	82,77
МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»	69,55	0,00	13,00	82,55
МУК Быстринский районный этнографический музей	67,12	0,00	13,00	80,12

По сводным результатам независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры, места распределились следующим образом по убыванию от лучшего к худшему:

1. МУК «Алеутский краеведческий музей»
2. МУК «Тигильский районный краеведческий музей»
3. КГБУ «Камчатский краевой художественный музей»
4. МУК «Краеведческий музей» г. Вилючинск
5. МУК Соболевский районный историко-краеведческий музей
6. МУК «Елизовский районный краеведческий музей»
7. КГБУ «Корякский окружной краеведческий музей»
8. КГБУ «Камчатский краевой объединенный музей»
9. МУК Олюторского муниципального района «Центр культуры и досуга»
10. МУК «Краеведческий музей» Усть-Большерецкого муниципального района
11. МУК «Карагинский районный краеведческий музей»
12. МУК «Пенжинский районный краеведческий музей»
13. МУК Быстринский районный этнографический музей