

**ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект»**

454084, Россия, г. Челябинск, ул. Каслинская, д. 21^Б - 167

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ
по результатам независимой оценки
качества услуг

МБУ «Центр досуга города Троицка»

Руководитель исследования:
директор Института «Информ-
проект», доктор культурологии, канд.
пед. наук

Синецкий Сергей Борисович



_____ 2016 г.

Челябинск, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

1.Методика исследования.....	3
1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки.....	3
1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы.....	6
1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы.....	11
1.4.Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы.....	16
2.Анализ результатов независимой оценки качества.....	19
2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг.....	19
2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве.....	25
2.3.Общие выводы по итогам исследования.....	27
3.Приложения.....	29
Приложение №1. Анкета посетителя.....	29
Приложение №2. Общий расчет результатов исследования...	33
Приложение №3. Протокол анализа данных, представленных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях	38

1. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

- Программно-тематические положения методики независимой оценки
- Общие методические основы независимой оценки качества работы
- Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы
- Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы

1.1. Программно-тематические положения методики независимой оценки качества работы

Основные положения настоящей методики ориентированы на оценку качества услуг, предоставляемых учреждениями культуры получателям данных услуг (населению), с последующим определением их рейтинга на основании системы показателей эффективности работы.

Цель – на основе изложенных в данной методике показателей, оценить систему оказания услуг (по различным направлениям) для выявления комплекса проблем и повышения качества деятельности МБУ «Центр досуга города Троицка» (ЦД).

Нормативная база проведения независимой оценки основывается на Указе Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры», приказа Министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 № 2168 «О внесении изменений в показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом

Министерства культуры Российской Федерации от 25 февраля 2015 г. № 288».

Для реализации поставленной цели в данной работе используются следующие понятия и категории:

- *Качество услуг* – совокупность характеристик, обеспечивающих эффективный процесс и высокие результаты работы ЦД по удовлетворению запросов потребителей данной сферы (выражено в уровневой системе оценки).

- *Система оценки качества услуг* – процедура соотнесения предъявляемых требований к учреждению (уровень личностных ожиданий) – с реально оказываемыми услугами (уровень реального личностного восприятия), выраженная через многофакторную оценку работы ЦД (по обозначенным критериям качества).

- *Критерии качества работы учреждения* – совокупность показателей, суммирующих различные направления работы ЦД, отражающие многоаспектную систему взаимодействия учреждения и посетителей.

- *Направления оценки качества работы ЦД:*

- *Изучение мнения получателей услуг* или *аудиторное* направление – оценка конкретных параметров работы со стороны аудитории/посетителей – фиксация удовлетворенности условиями и качеством работы учреждения;

- *информационно-сервисное* – опосредованные формы контактов учреждения с аудиторией, реализуемые посредством информации, размещенной на официальном сайте ЦД, воспринимаемые как «информационный аналог» его структуры. Данное направление реализуется через изучение двух видов информационных источников:

- наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;

- наличие информации на официальном сайте ЦД.

Таким образом, сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг ЦД в данной методике будет осуществляться по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организации;

- 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.

При обосновании общей логики исследовательских работ, конкретных показателей оценки работы ЦД, а также балльных значений и формул расчета – положения методики базируются на *Методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры* – разработанных в целях реализации статьи 36.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и пункта 4(1) плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденного распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. N 487-р.

Для проведения независимой оценки в настоящей методике используются показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 05.10.2015 N 2515 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

1.2. Общие методические основы независимой оценки качества работы

При проведении независимой оценки качества оказания услуг будет использоваться общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных (Интернет-ресурсы), а также результаты социологического опроса, проведенного среди получателей услуг – посетителей.

Общие показатели, формируемые на основе изучения мнения получателей услуг. Общие показатели задают критерии оценки по универсальным, функционально-техническим направлениям работы ЦД.

	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	от 0 до 7 баллов
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов
2.2.	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов
<i>3. Время ожидания предоставления услуги</i>		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов
<i>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников</i>		

<i>организации культуры</i>		
4.1.	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов
<i>5. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов
5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	от 0 до 9 баллов
5.3	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов

Информационно-сервисное направление

Показатели, формируемые на основе анализа информации на официальном сайте организации культуры

Пункт	Показатель	Единица измерения
<i>1. Открытость и доступность информации об организации культуры</i>		
1.1.	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	от 0 до 5 баллов
<i>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</i>		
2.1.	Перечень услуг, предоставляемых организацией	от 0 до 5

	культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	баллов
2.2.	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта.</p> <p>Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации.</p> <p>Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</p>	от 0 до 5 баллов
2.3.	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	от 0 до 5 баллов
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		

<i>организации культуры</i>		
3.1.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	<i>от 0 до 7 баллов</i>
<i>4. Удовлетворенность качеством оказания услуг</i>		
4.1.	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации	<i>от 0 до 6 баллов</i>

Дополнительным направлением работы в информационно-сервисном направлении станет изучение уровня открытости и доступности информации на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru). По данному направлению оценка будет строиться на учете следующих показателей:

- 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.

Таким образом, настоящая методика ориентирована на методы оценки качества услуг, предполагающие:

- оценка качества работы по каждому заданному показателю;

- оценка качества работы по каждому классу показателей;

- оценка качества работы по отдельному направлению (аудиторное и информационно-сервисное).

1.3. Процедурные аспекты методики независимой оценки качества работы

Расчет числовых значений показателей в соответствии с разработанными рекомендациями будет производиться по двум направлениям, соответствующим способам оценки, указанным в методических рекомендациях: уровень открытости и доступности информации (*информационно-сервисное направление*), уровень удовлетворенности качеством оказания услуг (*аудиторное направление*).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры измеряется в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 100 баллов.

Независимая оценка качества оказания услуг организации (N_i), определяется по формуле:

$$N_i = N_i^{\text{откр}} + N_i^{\text{удовл}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр}}$ – уровень открытости и доступности информации для организации;

$N_i^{\text{удовл}}$ – уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией.

Уровень открытости и доступности информации для организации культуры определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр}} = N_i^{\text{откр_сайт}} + N_i^{\text{откр_ГМУ}}, \text{ где:}$$

$N_i^{\text{откр_сайт}}$ – уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры;

$N_i^{\text{откр_ГМУ}}$ – уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о

государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

2. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры отражает полноту и качество информации об организации культуры, размещаемой на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

2.1. Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр_сайт}}$) определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_сайт}} = \sum_k P_{ik} \times Z_{ik}, \text{ где:}$$

P – степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z – уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

2.2. Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры, определяется по формуле:

$$P_{ik} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден} \\ 0,5, & \text{объект найден на сайте средствами поисковой системы} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте} \end{cases}$$

2.3. Алгоритм поиска информационных объектов:

Поиск информационных объектов на официальном сайте организации культуры будет осуществляться с использованием внутренней навигационной системы сайта в виде меню, карты сайта, ссылок и баннеров.

Осуществляется оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила (схемы): путем последовательного поиска устанавливается одно из следующих значений оценки для информационного объекта:

"1" – информационный объект найден на официальном сайте путем последовательного перехода по гиперссылкам, начиная с главной страницы сайта, при этом число переходов не превышает 2;

"0,5" – информационный объект найден на официальном сайте при помощи поисковой системы в сети Интернет, число переходов от 3 до 10;

"0" – информационный объект не найден (число переходов превышает 10).

3. Уровень открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru ($N_i^{\text{откр_ГМУ}}$) будет определяться по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P – степень поисковой доступности s -ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности s -ого информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } \text{www.bus.gov.ru} \end{cases}$$

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формируется на основе оценок получателей услуг и измеряется в баллах.

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры ($N_i^{\text{удов.л}}$), определяется по формуле:

$$N_i^{\text{удов.л}} = \frac{1}{P} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}, \text{ где:}$$

P – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры;

J – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры;

m – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры, сформированная получателем услуг по критерию.

В ходе анализа показателей оценки по аудиторному и информационно-сервисному направлению, будет сформирована уровневая структура успешности работы ЦД:

- 1 уровень – критический (доминирование низких показателей);
- 2 уровень – нейтральный (удовлетворительные оценки по заданным показателям, средние значения);
- 3 уровень – положительный (доминирование высоких показателей);
- 4 уровень – лидирующий (исключительно высокие показатели).

Сопоставление уровней, определяемых по аудиторному и информационно-сервисному направлениям, позволит выделить четыре интегрированных типа учреждений, к которому и можно будет отнести конкретное учреждение культуры:

1) *Тип критического функционирования* – демонстрация низких показателей по двум направлениям работы (негативная оценка пользователями, низкие баллы оценки сайта);

2) *Тип односторонне-эффективной представленности* – демонстрация высоких значений по одному из направлений, при невысоких показателях по второму;

3) *Тип умеренно-сбалансированного функционирования* – демонстрация средних (достаточных) значений по двум направлениям работы;

4) *Лидирующий тип эффективного функционирования* – демонстрация высоких значений по двум направлениям работы.

1.4. Инструментально-методические аспекты методики независимой оценки качества работы

В заключительном разделе настоящей методики представлены примеры конкретных инструментов, на основе которых реализуется независимая оценка – анкета получателя услуг и бланк фиксации представленности необходимой информации на Интернет-ресурсах (бланк контент-анализа сайта). Содержательно-процедурные аспекты методики связаны с переводом в балльные показатели критериев, отражающих аудиторное направление оценки качества услуг ЦД.

- уровень комфортности пребывания в ЦД – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки уровня комфортности	Балл
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте	5
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный	3
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании	2
5.	уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- транспортная и пешая доступность ЦД – от 0 до 5 баллов

№	Варианты оценки транспортной и пешей доступности	Балл
1.	полностью устраивает, удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности	5
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых трудностей добраться	4
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения	3
4.	расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант	2
5.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- удобство графика работы ЦД – от 0 до 7 баллов;

№	Варианты оценки графика работы организации	Балл
1.	удобный график, позволяющий бывать в любое, удобное время	7
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ЦД	6
3.	график работы не вполне устраивает, но это не проблемно	5
4.	считаю, что график работы нуждается в корректировке	4
5.	не устраивает время открытия/закрытия	3
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	2
7.	меня совершенно не устраивает время работы	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- удобство пользования электронными сервисами – от 0 до 5 баллов

1.	полностью устраивает	5
2.	в целом, устраивает	4
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	3
4.	неудобные способы получения информации	2
5.	очень низкий уровень	1
6.	затрудняюсь ответить	0

- информирование о новых мероприятиях – от 0 до 7 баллов;

1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях	7
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	6
3.	в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения	5
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной	4
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне	3
6.	система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне	2
7.	я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях и акциях	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- доброжелательность, вежливость и компетентность персонала – от 0 до 7 баллов;

1.	персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	7
----	--	---

2.	культура общения с посетителями на достаточном уровне у большинства сотрудников	6
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	5
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	4
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	3
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	2
7.	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличаются компетентностью и культурой общения	1
8.	затрудняюсь ответить	0

- уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом – от **0** до **5** баллов

№	Варианты оценки качества услуг	Балл
1.	очень высокий уровень, работает качественно и профессионально	5
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	4
3.	качество работы находится на среднем, но не критичном уровне	3
4.	работа нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	2
5.	весьма низкий уровень качественной организации работы	1
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	0

- разнообразие творческих групп, кружков по интересам – от **0** до **9** баллов

0 – отсутствие разнообразия	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – весьма разнообразно
------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------------------

- качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 – низкое качество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – весьма разнообразно
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	---------------------------------

В приложении будут представлены примеры анкеты социологического исследования в рамках проведения независимой оценки работы ЦД, а также бланков проведения контент-анализа Интернет-сайтов.

2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

2.1. Аудиторное направление: анализ мнений получателей услуг

В данном разделе мы обратимся к интерпретации результатов, полученных в ходе проведения независимой оценки качества по аудиторному направлению – отношению получателей услуг к деятельности МБУ «Центр досуга города Троицка» (ЦД). Анализ мнения получателей услуг основывался на применении метода анкетирования (опрос проводился среди аудитории центра досуга).

Распределение социально-демографических характеристик опрошенных по гендерному признаку: мужчины (36%), женщины (64%) – вполне соответствует традиционному разделению досуговых предпочтений указанных половых групп в выборе учреждений культуры. Возрастная категория аудитории, представлена примерно равными сегментами, что свидетельствует о сбалансированном подходе учреждения в выборе форм работы, ориентированном на разные возрастные группы:

- до 18 лет – 8%;
- 19-25 лет – 14%;
- 25-30 лет – 14%;
- 31-40 лет – 22%;
- 41-50 лет – 14%;
- 51-60 лет – 18%;
- 61 и старше – 10%.

Равномерно распределилась группа опрошенных (по 50%) в ответе на вопрос о семейном положении. Большинство респондентов имеют детей (78%) и характеризуют собственное материально-финансовое положение как «стабильная жизнь без излишеств» (58%).

Если говорить о характеристике опрошенных с позиций периодичности посещений, другими словами, непосредственной включенности в работу учреждения, то, обобщая результаты ответов, можно выделить две укрупненные группы, образующие сегмент постоянной аудитории МБУ «Центр досуга города Троицка»:

- группа активно включенных посетителей – целевая аудитория учреждения (26% – посещают несколько раз в неделю, 24% – раз в неделю);
- группу расположенных к получению услуг – реальная аудитория посетителей (30% – посещают два-три раза в месяц).

Итак, доминирующая категория опрошенных респондентов, учитывая интенсивную степень включенности в контакты с учреждением, имеет возможность оценить качество предоставляемых ЦД услуг.

Наиболее перспективными и необходимыми направлениями работы ЦД, респонденты считают организацию зрелищных массовых мероприятий (40%), организацию концертных выступлений (36%), открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей (30%), открытие направлений для творческого развития взрослых (22%), проведение корпоративных праздников (20%) и неформальных встреч – застолий, танцев (18%). Как видим, такое многообразие предложений, одновременная ориентация на развитие взрослых и детей, на повседневную (неформальные встречи) и событийную (массовые мероприятия, концертные выступления) направленность деятельности – свидетельствуют о качественных показателях работы ЦД и благоприятном восприятии его деятельности в глазах населения.

Подтверждением данному положению можно считать и то, что при оценке в баллах качества проведения культурно-массовых мероприятий в ЦД (по 10-балльной системе оценивания, где 10 – наивысший балл), 66% опрошенных определили данный параметр в наивысшем значении (10 баллов).

Также по высшему баллу (по 9-балльной системе оценивания, где 9 – наивысший балл) определили развитие такого параметра как «разнообразие творческих групп и кружков» – 64% опрошенных.

Большое значение при оценке учреждения имеют информационно-коммуникационные показатели его работы, позволяющие транслировать информацию о центре досуга, используя различные источники информирования. В современных условиях особую роль играют электронные сервисы, позволяющие получать необходимую информацию, в том числе, с помощью мобильных устройств. При опросе получателей услуг, данное направление (использование электронных сервисов) было оценено достаточно «пёстро» (наиболее популярные позиции ответов):

- полностью устраивает – 28%;
- в целом, устраивает – 24%;
- есть некоторые сложности использования – 28%;
- затрудняюсь ответить – 14%.

Высказывая свое отношение к общим вопросам организации информационной работы (информирование о новых мероприятиях, событиях, акциях, проводимых в ЦД), в большинстве своем опрошенные склонялись к варианту ответа: «система информирования на достаточно высоком уровне» (48%), хотя почти равномерно распределились и позиции, свидетельствующие о полном отсутствии каких-либо проблем («система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация» – 22%) и отмечающие определенные трудности распространения сведений («есть небольшие сложности с оперативностью получения информации» – 20%). Вероятно, в данном вопросе можно говорить о том, что различные аудиторные сегменты имеют разный доступ к информационным источникам, разную настроенность на фиксацию информации.

Далее мы перейдем к анализу ответов, фиксирующих отношение посетителей к сотрудникам центра досуга, восприятию их лично-

профессиональных качеств получателями услуг – культуре общения (вопрос анкеты «Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала данного учреждения?). По данному параметру работы ЦД получателями услуг были даны самые высокие оценки: «персонал ЦД – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах» (56%), «культура общения с посетителями в ЦД на достаточном уровне у большинства сотрудников» (38%).

В опросе также фиксировалось отношение получателей услуг к классу функциональных показателей работы центра досуга:

- уровень комфортности пребывания в организации (места для сидения, гардероб, чистота помещений);
- транспортная и пешая доступность организации;
- удобство графика работы организации.

Как свидетельствуют полученные результаты, 64% респондентов указывают на оптимальный уровень комфортности пребывания в учреждении, соответствующий всем запросам аудитории, еще 20% подчеркивают, что уровень комфорта выгодно отличается от иных учреждений культуры. Устраивает аудиторию и график работы центра досуга, позволяющий бывать в нем в удобное для респондентов время (62%), а также не вызывает особых проблем возможность добраться до МБУ «Центр досуга города Троицка», его удобное расположение в транспортной и пешей доступности: «полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности» (48%), «в целом, устраивает, не вызывает особых проблем» (42%).

Обобщая основные результаты изучения мнения получателей услуг о работе МБУ «Центр досуга города Троицка», мы можем указать на то, что данное учреждение, по мнению большинства респондентов, обеспечило

очень высокий уровень функционирования, работает качественно и профессионально (58%), «выгодно отличается от аналогичных учреждений» (32%). Кроме того, предлагая опрошенным высказать собственное суждение относительно сегодняшнего положения и перспектив работы ЦД, лидировал вариант ответа: «это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно» (60%).

Таким образом, обобщая полученные результаты опроса посетителей учреждения культуры в таблице, мы можем определить оценку уровня удовлетворённости качеством оказания услуг.

Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг

№	Показатель	Итоговый балл
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	
1.1.	Информирование о новых мероприятиях	5,7
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	4,4
2.2	Транспортная и пешая доступность организации культуры	4,3
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	3,3
3	Время ожидания предоставления услуги	
3.1	Удобство графика работы организации культуры	6,2
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	6,5
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	4,4

5.2	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	7,9
5.3.	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	9,3
ИТОГО	средневзвешенное значение по всем оценкам	52

2.2. Информационно-сервисное направление: анализ подачи информации в Интернет-пространстве

Анализ сайта учреждений культуры

Официальный сайт МБУ «Центр досуга города Троицка»

Интерпретация результатов по данному направлению, связанному с анализом сайта невозможна, в силу отсутствия официального сайта организации.

Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о МБУ «Центр досуга г. Троицка» в сети «Интернет» на сайте www.bus.gov.ru

Согласно Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры одним из важных показателей указанного качества является уровень открытости и доступности, а также полнота и качество информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru.

На данном сайте должна содержаться следующая информация:

- 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.

Итогом оценки данных о МБУ «Центр досуга города Троицка», представленных на сайте www.bus.gov.ru, является расчёт открытости и доступности организации – $(N_i^{\text{откр_ГМУ}})$, который определяется по формуле:

$$N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где}$$

P_{is} – степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru;

Z_{is} – уровень значимости информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru.

Степень поисковой доступности информационного объекта организации культуры, размещенного на официальном сайте www.bus.gov.ru, определяется по формуле:

$$P_{is} = \begin{cases} 0, & \text{информационный объект не найден на сайте } www.bus.gov.ru \\ 1, & \text{информационный объект найден на сайте } www.bus.gov.ru \end{cases}$$

Открытость и доступность МБУ «Центр досуга города Троицка», определяемая по формуле $N_i^{\text{откр_ГМУ}} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}$ составляет **6,5 баллов**.

Показатель Z_{is} не был оценён нами максимально, поскольку на сайте в разделе об использовании имущества (см. Приложение 3) размещена устаревшая информация, тогда как сведения за требуемый период не были найдены.

Таким образом, можно констатировать высокую степень открытости и доступности МБУ «Центр досуга города Троицка», судя по информации, представленной на сайте www.bus.gov.ru.

2.3. Общие выводы по итогам исследования

Наименование организации 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
МБУ «Центр досуга города Троицка	52	6,5	0	58,5

1. МБУ «Центр досуга города Троицка» с точки зрения пользователей эффективно выполняет возложенные на него функции.

2. По мнению пользователей, руководство и сотрудники данного культурно-досугового учреждения доброжелательны, имеют достаточную квалификацию для выполнения своих профессиональных обязанностей.

3. Данное учреждение демонстрирует близкое к оптимальному соотношение мужчин и женщин в общей структуре посетителей. В то же время, количество посещающих учреждение подростков и молодежи (до 25 лет) в выборочной совокупности составило 8%, что является латентным свидетельством отставания форм работы и способов коммуникации, используемых в клубном учреждении от современных требований.

4. Мы не смогли обнаружить в сети Интернет сайт данного учреждения. Это существенное замечание, поскольку наличие сайта и его активное функционирование является самостоятельной оцениваемой позицией. Современное культурно-досуговое учреждение, стремящееся к расширению (или хотя бы сохранению) своего влияния на жителей должно не просто иметь формальное представительство в сети Интернет, но уметь

использовать его в своей просветительской деятельности, а также в качестве инструмента коммуникации с потенциальной и реальной аудиториями.

5. Тем не менее, по результатам опроса деятельность Центра досуга получила положительную оценку потребителей. Замечаний от посетителей практически не поступило, либо они были сделаны в мягкой форме, скорее в виде пожеланий, нежели критики.

6. Стоит обратить внимание на существенное доминирование женщин в структуре посетителей Центра досуга. Вероятно, имеет смысл создавать специальные программы вовлечения мужского населения в деятельность учреждения.

7. В целом же нужно сделать вывод, что Управление по культуре Администрации города Троицка обеспечило необходимый уровень функционирования подведомственной организации, в отношении которой было проведено исследование: МБУ «Центр досуга города Троицка».

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. Анкета посетителя

1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ЦД, устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений:

1. полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте
2. в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. уровень комфорта средний, но не критичный
4. уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании
5. не задумываюсь о комфортности пребывания
6. уровень комфортности ниже нормы, не отвечает требованиям элементарного удобства

2. Устраивает ли Вас расположение ЦД, возможность добраться до него пешком или на транспорте:

1. полностью устраивает, удобно расположен как в транспортной, так и в пешей доступности
2. в целом, устраивает, не вызывает особых трудностей добраться
3. расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения
4. расположен не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант
5. совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте
6. затрудняюсь ответить

3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы ЦД:

1. удобный график, позволяющий бывать в любое, удобное время
2. график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы ЦД
3. график работы не вполне устраивает, но это не проблемно
4. считаю, что график работы нуждается в корректировке
5. не устраивает время открытия/закрытия ЦД
6. довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя
7. меня совершенно не устраивает время работы ЦД

4. ЦД предоставляет возможности использования электронных сервисов, в том числе, с помощью мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях). Устраивает ли Вас данный вид услуг:

1. полностью устраивает
2. в целом, устраивает
3. есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем
4. неудобные способы получения информации
5. очень низкий уровень
6. затрудняюсь ответить

5. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала ЦД:

1. персонал ЦД – доброжелателен, компетентен во всех интересующих вопросах
2. культура общения с посетителями в ЦД на достаточном уровне у большинства сотрудников
3. культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников
4. культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников
5. средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности
6. в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями
7. уровень взаимодействия критический: сотрудники ЦД не отличаются компетентностью и культурой общения
8. затрудняюсь ответить

6. Как бы в целом Вы оценили систему информирования посетителей о новых мероприятиях, событиях, проводимых в ЦД:

1. система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация о новых мероприятиях и событиях в ЦД
2. система информирования на достаточно высоком уровне
3. в целом, информация подается приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью ее получения
4. считаю, что система информирования нуждается в корректировке: ее нужно сделать более полной и разнообразной
5. информация не поступает оперативно, кроме того, содержание ее также на недостаточно высоком уровне
6. система информирования о новых мероприятиях находится на весьма низком уровне
7. я совершенно не получаю информацию о новых мероприятиях, событиях в ЦД
8. затрудняюсь ответить

7. Если говорить обобщенно о качестве работы ЦД, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг:

1. очень высокий уровень, ЦД работает качественно и профессионально
2. уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений
3. качество работы ЦД находится на среднем, но не критичном уровне
4. работа ЦД нуждается в совершенствовании, не обеспечено высокое качество
5. весьма низкий уровень качественной организации работы
6. не могу оценить, затрудняюсь ответить

8. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков (обведите соответствующую цифру, соответствующую Вашей оценке):

0 – отсутствие разнообразия	1	2	3	4	5	6	7	8	9 – весьма разнообразно
------------------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	--------------------------------

9. С каким из приведенных суждений относительно перспектив ЦД Вы могли бы согласиться:

1. хорошие перспективы развития, бывать в ЦД всегда интересно и приятно;
2. это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;
3. это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы;
4. другое (укажите) _____

10. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий

0 – низкое качество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 – весьма разнообразно
----------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	---------------------------------

11. Какие направления работы ЦД, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми:

1. организацию зрелищных массовых мероприятий;
2. открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;
3. открытие новых направлений для творческого развития взрослых;
4. проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;
5. проведение корпоративных праздников
6. проведение зрелищных мероприятий, концертных выступлений
7. проведение конкурсов, соревнований
8. проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера
9. проведение неформальных встреч (танцев, застолий)
10. что еще (укажите) _____

12. С какой периодичностью Вы посещаете ЦД:

1. несколько раз в неделю;
2. раз в неделю;
3. раз в месяц;
4. два-три раза в месяц;
5. два-три раза в год;
6. не был(а) уже несколько лет;
7. не посещаю вообще.

13. Ваш пол:

1. мужской
2. женский

14. Ваш возраст:

1. до 18 лет;
2. 19-25;
3. 25-30;
4. 31-40;
5. 41-50;
6. 51-60;
7. 61 и старше

15. Ваше семейное положение:

1. женат (замужем)
2. не женат (не замужем)

16. Есть ли у Вас дети:

1. нет детей
2. есть дети/ребенок

17. Какая оценка материально-финансового положения наиболее соответствует Вашей:

1. не испытываю значительных финансовых трудностей, в полной мере удовлетворяю свои материальные запросы;
2. живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие, хотя и не могу отнести себя к классу по-настоящему богатых людей;
3. средств хватает на относительно стабильную жизнь, но без излишеств и «свободных» денег;
4. денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами;
5. испытываю постоянные финансовые трудности и проблемы;
6. живу за чертой бедности;
7. не могу оценить свое финансовое положение и благополучие.

Благодарим за участие в исследовании!

Приложение №2. Общий расчёт

Вопрос 1. Как бы Вы могли оценить уровень комфортности пребывания в ЦД: устраивают ли Вас места для сидения, работа гардероба, чистота помещений?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, соответствует всем представлениям о комфорте;	64.00
2.	в целом, устраивает, выгодно отличается от аналогичных учреждений;	20.00
3.	уровень комфорта достаточно средний, но не критичный;	10.00
4.	уровень комфортности недостаточный, нуждается в совершенствовании;	4.00
5.	не задумываюсь о комфортности пребывания в учреждении;	2.00
6.	уровень комфортности ниже нормы, не заслуживает высоких оценок, не отвечает требованиям элементарного удобства	0.00
7.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 2. Устраивает ли Вас расположение ЦД, возможность добраться до него пешком или на транспорте?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает, учреждение удобно расположено как в транспортной, так и в пешей доступности;	48.00
2.	в целом, устраивает, не вызывает особых проблем;	42.00
3.	расположение доступно лишь по одному (пешему/транспортному) способу передвижения;	0.00
4.	расположено не вполне удобно по всем видам передвижения, но это не критичный вариант;	8.00
5.	совершенно неудобное расположение, возникают проблемы и в выборе транспорта, и в пешем маршруте.	2.00
6.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 3. Могли бы Вы высказать свое мнение о графике работы ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	удобный график, позволяющий бывать в учреждении в любое, удобное для пользователей, время	62.00
2.	график не вполне устраивает, но это связано с моим личным режимом работы, а не с условиями работы учреждения	20.00
3.	график работы не вполне устраивает, но это не является существенной проблемой	4.00
4.	считаю, что график работы организации нуждается в некоторой корректировке	10.00
5.	не устраивает время открытия/закрытия организации	0.00
6.	довольно неудобный график работы, не позволяющий удовлетворять полноценно запросы потребителя	2.00
7.	меня совершенно не устраивает время работы учреждения	0.00
8.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 4. ЦД предоставляет возможности использования мобильных устройств (рассылка смс-сообщений с информацией о мероприятиях, акциях, событиях). Устраивает ли Вас данный вид услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	полностью устраивает	28.00
2.	в целом, устраивает	24.00
3.	есть некоторые сложности использования, но, в целом, нет особых проблем	28.00
4.	неудобные способы получения информации	4.00
5.	очень низкий уровень	2.00
6.	затрудняюсь ответить	14.00

Вопрос 5. Существует такое понятие, как культура общения. Другими словами – компетентность, доброжелательность и вежливость персонала в общении с посетителями. Как бы Вы оценили наличие этих качеств у сотрудников, персонала ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	персонал – доброжелателен, вежлив, компетентен во всех интересующих вопросах	56.00
2.	культура общения с посетителями в на достаточном уровне у большинства сотрудников	38.00
3.	культура общения с посетителями на высоком уровне лишь у отдельных сотрудников	6.00
4.	культура общения с посетителями на достаточном уровне лишь у отдельных сотрудников	0.00
5.	средний, но не критичный уровень компетентности и доброжелательности	0.00
6.	в организации есть существенные проблемы в выстраивании контактов с посетителями	0.00
7.	уровень взаимодействия критический: сотрудники не отличается компетентностью и культурой общения	0.00
8.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 6. А как бы Вы в целом оценили систему информирования о новых мероприятиях, событиях, проводимых в ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	система информирования на отличном уровне – своевременно и полно поступает вся необходимая информация	22.00
2.	система информирования на достаточно высоком уровне	48.00
3.	в целом информация подаётся приемлемо, хотя есть небольшие сложности с оперативностью её получения	20.00
4.	считаю, что система информирования нуждается в корректировке: её нужно сделать более полной и разнообразной	6.00
5.	информация не поступает оперативно, кроме того, содержание её также на недостаточно высоком уровне	0.00
6.	система информирования находится на весьма низком уровне	4.00
7.	я совершенно не получаю информацию о предстоящих выставках и экспозициях	0.00
8.	затрудняюсь ответить	10.00

Вопрос 7. Если говорить обобщенно о качестве работы ЦД, какую бы оценку Вы дали, как бы оценили уровень оказания услуг?

№	Вариант ответа	%
1.	очень высокий уровень, работает качественно и профессионально	58.00
2.	уровень довольно высокий, выгодно отличается от аналогичных учреждений	32.00
3.	качество работы ЦД находится на среднем, но не критичном уровне	8.88
4.	работа ЦД нуждается в совершенствовании, пока не обеспечено высокое качество услуг	0.00
5.	весьма низкий уровень качественной организации работы	0.00
6.	не могу оценить, затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 8. А как бы Вы оценили в баллах разнообразие творческих групп и кружков?

№	Вариант ответа	%
1.	1	4.00
2.	2	0.00
3.	3	2.00
4.	4	2.00
5.	5	6.00
6.	6	2.00
7.	7	2.00
8.	8	18.00
9.	9	64.00
10.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 9. С каким из приведенных суждений относительно ЦД Вы могли бы согласиться?

№	Вариант ответа	%
1.	это современное учреждение, у которого хорошие перспективы развития, бывать в нем всегда интересно и приятно;	60.00
2.	это обычное учреждение, мало чем отличающееся от аналогичных, но его работа меня вполне устраивает;	34.00
3.	это учреждение в значительной мере уступает аналогичным учреждениям, оно не современно и не может предложить интересные формы работы	2.00
4.	другое	2.00
5.	затрудняюсь ответить	2.00

Вопрос 10. А как бы Вы оценили в баллах качество проведения культурно-массовых мероприятий в ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	1	0.00
2.	2	0.00
3.	3	2.00
4.	4	0.00
5.	5	2.00
6.	6	4.00
7.	7	2.00
8.	8	0.00
9.	9	24.00
10.	10	66.00
11.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 11. Какие направления работы, на Ваш взгляд, являются наиболее перспективными и необходимыми?

№	Вариант ответа	%
1	организация зрелищных массовых мероприятий;	40.00
2	открытие секций и направлений, ориентированных на развитие детей;	30.00
3	открытие новых направлений для творческого развития взрослых;	22.00
4	проведение тематических мероприятий и встреч в рамках семейного досуга;	18.00
5	проведение корпоративных праздников	20.00
6	организация, концертных выступлений	36.00
7	проведение конкурсов, соревнований	16.00
8	проведение интеллектуальных мероприятий просветительского характера	14.00
9	проведение неформальных встреч (танцев, застолий)	18.00
10	что ещё	2.00
11.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 12. С какой периодичностью Вы посещаете ЦД?

№	Вариант ответа	%
1.	несколько раз в неделю;	26.00
2.	раз в неделю;	24.00
3.	раз в месяц;	10.00
4.	два-три раза в месяц;	30.00
5.	два-три раза в год	8.00
6.	не был(а) уже несколько лет	2.00
7.	не посещаю вообще	0.00
8.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 13. Ваш пол

№	Вариант ответа	%
1.	мужской	36.00
2.	женский	64.00

Вопрос 14. Ваш возраст

№	Вариант ответа	%
1.	до 18 лет	8.00
2.	19-25	14.00
3.	25-30	14.00
4.	31-40	22.00
5.	41-50	14.00
6.	51-60	18.00
7.	61 и старше	10.00
8.	затрудняюсь ответить	0.00

Вопрос 15. Семейное положение

№	Вариант ответа	%
1.	женат (замужем)	50.00
2.	не женат (не замужем)	50.00

Вопрос 16. Наличие детей

№	Вариант ответа	%
1.	нет	22.00
2.	есть	78.00

Вопрос 17. Материально-финансовое положение

№	Вариант ответа	%
1.	не испытываю значительных финансовых трудностей, удовлетворяю все свои запросы	18.00
2.	живу в большем финансовом благополучии, чем окружающие	6.00
3.	средств хватает на стабильную жизнь без излишеств	58.00
4.	денег едва хватает, чтобы сводить концы с концами	6.00
5.	испытываю постоянные финансовые трудности	6.00
6.	живу за чертой бедности	0.00
7.	не могу оценить своё финансовое положение	6.00
8.	затрудняюсь ответить	0.00

**Оценка уровня открытости и доступности информации
МБУ «Центр досуга города Троицка» на Официальном сайте для
размещения
информации о государственных и муниципальных учреждениях
www.bus.gov.ru**

Наименование информационного объекта (требования)	Значимость информац. Объекта (Z_{ik})	Поисковая доступность информац. Объекта (P_{ik})	$P_{is} \times Z_{is}$
Общая информация об учреждении;	1	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	1
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	1
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	1
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	0,5	1	0,5
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	1	1
Уровень открытости и доступности информации на сайте www.bus.gov.ru ($\sum P_{is} \times Z_{is}$)	6,5 баллов		

Автор:

Синецкий Сергей Борисович

директор ООО Институт управления и социального проектирования
«Информ-проект», доктор культурологии, доцент