

**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В**

Муниципальном бюджетном учреждении культуры
«Сафоновская районная централизованная библиотечная
система»

2017 год

Введение

Независимая оценка качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система» проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции ФЗ от 21.07.2014 г. № 256-ФЗ), в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года №487-р, в соответствии с приказом МК РФ от 20.02.2015 г. № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», приказом МК РФ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 г. № 2168), приказом МК РФ от 07.08.2015 г. № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», приказом Министерства финансов РФ от 21 июля 2011 г. № 86-Н «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта», проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Независимая оценка качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система» является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система» предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система» использовалась общедоступная информация об организации, размещаемая в форме открытых данных на официальных сайтах в сети «Интернет», которые должны обеспечивать техническую возможность выражения мнений получателями услуг о качестве оказания услуг и на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в сети «Интернет» (www.bus.gov.ru).

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система» на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в библиотеках района;
- выявить мнение населения о качестве услуг в библиотечной сфере;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения.

Оценка качества оказания услуг производилась в период с.....в отношении следующих организаций библиотечного профиля:

1. Центральная районная библиотека.
2. Районная детская библиотека.
3. Городская библиотека-филиал № 1.
4. Городская библиотека-филиал № 2.
5. Городская детская библиотека-филиал №3.
6. Детско-юношеская библиотека-филиал №30.
7. Алферовская сельская библиотека-филиал №6.
8. Барановская сельская библиотека-филиал №7.
9. Беленинская сельская библиотека-филиал №8.
10. Богдановщинская сельская библиотека-филиал №9.
11. Вадинская сельская библиотека-филиал № 10.
12. Васильевская сельская библиотека-филиал № 11.
13. Вышегородская сельская библиотека-филиал № 13.
14. Дроздовская сельская библиотека-филиал №16.
15. Дуровская сельская библиотека-филиал №17.
16. Зимницкая сельская библиотека-филиал № 18.
17. Игнатковская сельская библиотека-филиал №19.
18. Издешковская сельская библиотека-филиал №5.
19. Казулинская сельская библиотека-филиал № 21.
20. Леснянская сельская библиотека-филиал № 22.
- 21.Никола-Погореловская сельская библиотека-филиал № 23.
22. Прудковская сельская библиотека-филиал № 24.
23. Пушкинская сельская библиотека-филиал № 26.
24. Старосельская сельская библиотека-филиал № 27.
25. Рыбковская сельская библиотека-филиал № 28.

1) Анализ оценивания мнения получателей услуг

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры.

Определить уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения культуры.

Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг

Шкала оценивания мнения получателей услуг (максимальное количество баллов – 10,0)

- Сводный показатель от 10,0 до 9,5 баллов соответствует высокому (отличному) уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 9,4 до 7,5 баллов соответствует среднему (хорошему) уровню оказания услуг, по мнению посетителей.
- Сводный показатель от 7,4 до 5,5 баллов соответствует удовлетворительному

уровню оказания услуг, по мнению посетителей.

– Сводный показатель от 5,4 до 3,5 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню оказания услуг, по мнению посетителей.

– Сводный показатель от 3,4 до 0 баллов соответствует неудовлетворительному уровню оказания услуг, по мнению посетителей.

2) Анализ информации на сайте www.bus.gov.ru

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждениях культуры.

Шкала оценивания информации на сайте www.bus.gov.ru (максимальное количество баллов – 7,0)

– Сводный показатель от 7,0 до 6,0 баллов соответствует высокому уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

– Сводный показатель от 5,9 до 5,0 баллов соответствует среднему уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

– Сводный показатель от 4,9 до 4,0 баллов соответствует удовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

– Сводный показатель от 3,9 до 3,0 баллов соответствует скорее удовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

– Сводный показатель от 2,9 до 0 баллов соответствует неудовлетворительному уровню открытости информации на сайте www.bus.gov.ru

3) Анализ информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры

Определить уровень открытости и доступности информации об учреждении культуры.

Определить уровень комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения.

Определить уровень удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников учреждения культуры.

Определить уровень удовлетворенности качеством оказания услуг.

Шкала оценивания информации на официальном сайте учреждения культуры (максимальное количество баллов – 33,0)

– Сводный показатель от 33,0 до 29,0 баллов соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 28,9 до 24,0 баллов соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 23,9 до 19,0 баллов соответствует удовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 18,9 до 14,0 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

– Сводный показатель от 13,9 и менее баллов соответствует неудовлетворительному уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте

Независимая оценка качества работы учреждения культуры выводится на основании суммы сводных показателей (мнение посетителей, оценка информации на сайте www.bus.gov.ru, оценка информации на официальном сайте) - максимальное количество баллов 50,0

– от 50,0 до 45,0 баллов соответствует высокому (отличному) уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 44,9 до 39 баллов соответствует среднему (хорошему) уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 38,9 до 33 баллов соответствует удовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте

www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 32,9 до 27,0 баллов соответствует скорее неудовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

– от 26,9 и менее баллов соответствует неудовлетворительному уровню работы учреждения культуры, по мнению посетителей, а также анализа полноты информации на сайте www.bus.gov.ru и официальном сайте

Объектом исследования являлись посетители (пользователи услугами), Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система».

Предмет исследования – мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых услуг.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг МБУК «Сафоновская РЦБС» проводился по трем основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система»;
- изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- сбор данных (анкетирование) и оценка удовлетворенности получателей услуг.

По способу оценки показатели делятся на три группы:

1. изучение мнения получателей услуг;
2. наличие информации на сайте www.bus.gov.ru;
3. наличие информации на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система».

1.Изучение мнений получателей услуг

Изучение мнений получателей услуг может проводиться путем:

- письменного анкетирования,
- через интернет-канал (наличие на сайте анкет и режим вопросов-ответов),
- через виджет на сайте организации культуры.

Из этих каналов в проведении оценки в настоящем использовалось письменное анкетирование и опрос на официальном сайте Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская районная централизованная библиотечная система».

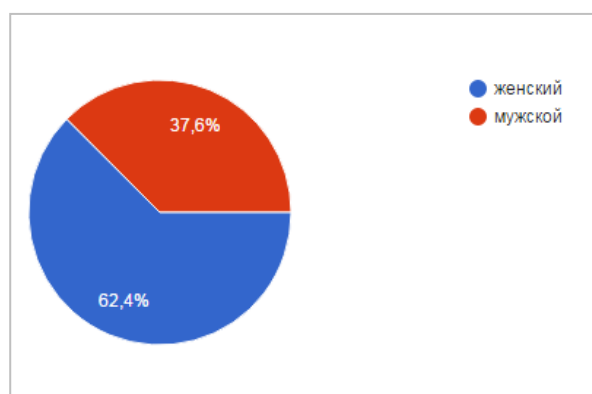
Качественный анализ результатов анкетирования по оценке удовлетворенности предоставляемых услуг.

Разработка анкет

Для проведения письменного опроса населения в качестве инструментария была разработана анкета (Приложение №1)

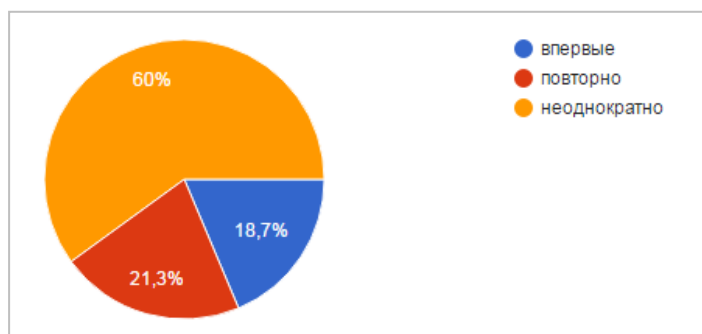
Всего в опросе приняли участие 3822 человека.

В опросе приняло участие 2 386 мужчин, что составляет 62,4% от числа опрошенных и 1436 женщин или 37,6% от общей выборки.

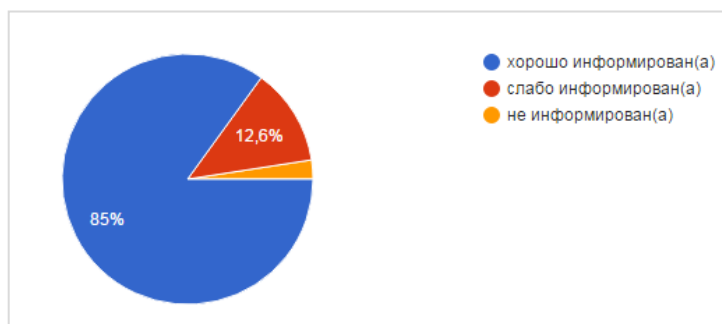


Выборочная совокупность исследования достаточно репрезентативна. В ней представлены различные социальные группы населения: неработающие пенсионеры и инвалиды – 31%, учащиеся - 29,8%, студенты – 24 %, рабочие – 3,0 %, государственные и муниципальные служащие – 9,7 %, безработные и домохозяйки – 1,4%, военнослужащие 0,5%, индивидуальные предприниматели – 0,3%, другое – 0,3 %.

Из общего количества участников (3822 человек) неоднократно обратились в организацию культуры за получением социальных услуг – 60% (2 294 чел.) повторно – 21,3% (815 чел.), посетили библиотеки впервые – 18,7 % (713 чел.).



85% опрошенных (3248 чел.) хорошо информированы о работе организации культуры и о порядке предоставления социальных услуг, 12,6 % (480 чел.) - слабо информированы, 2,5 % (94 чел.) – не информированы.



Методика расчета показателей

Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры формировался на основе оценок получателей услуг, измерялся в баллах и определялся по формуле:

$$N_i^{\text{удовл}} = \frac{1}{p} \times \sum_p \sum_j m_{ijp}$$

где: p – количество получателей услуг, оценивших удовлетворенность качеством оказания услуг;

j – количество критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг;

m_{ijp} – оценка удовлетворенности качеством оказания услуг, сформированная получателями услуг.

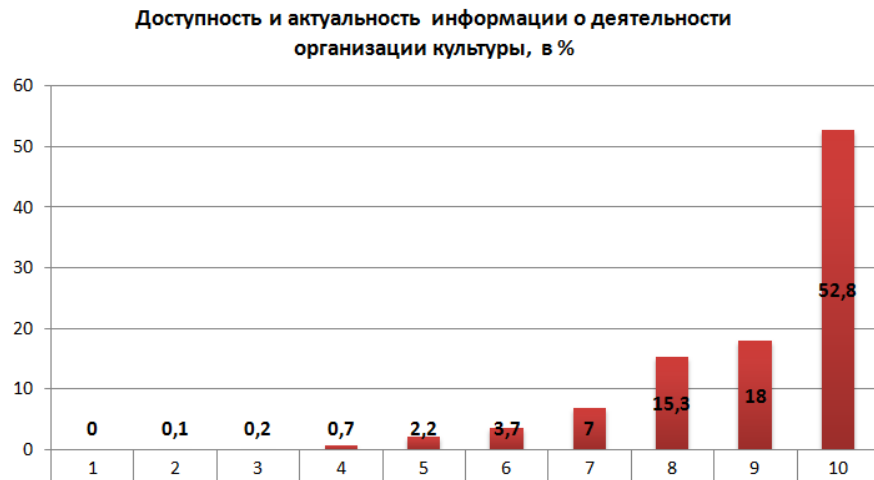
Перечень критериев для оценки удовлетворенности качеством оказания услуг организациями культуры определялся в соответствии с Перечнем показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры (приказ от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»).

➤ Балловая оценка (общая) уровня удовлетворенности качеством оказания услуг выведена в результате анализа анкет.

1. Открытость и доступность информации об учреждении культуры.

Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Диаграмма №1



93,1% посетителей указывают на достаточно высокий уровень доступности и актуальности информации о деятельности организации. 2704 человека (из 3822 опрошенных) оценивают данный параметр на «отлично». Оценку «скорее неудовлетворительно» поставили 33 человека и «неудовлетворительно» - 7 респондентов.

Суммарная оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры в целом достигает значения – 9,34 (из 10,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.

С помощью анкетного опроса оценивались комфортность условий пребывания в библиотеках, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, удобство графика работы, доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, а также удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств).

Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

95,6% опрошенных посетителей библиотек отмечают достойный уровень комфорта условий пребывания в библиотеках МБУК «Сафоновская РЦБС». Оценку «скорее неудовлетворительно» поставили 24 и «неудовлетворительно» - 9 респондентов.

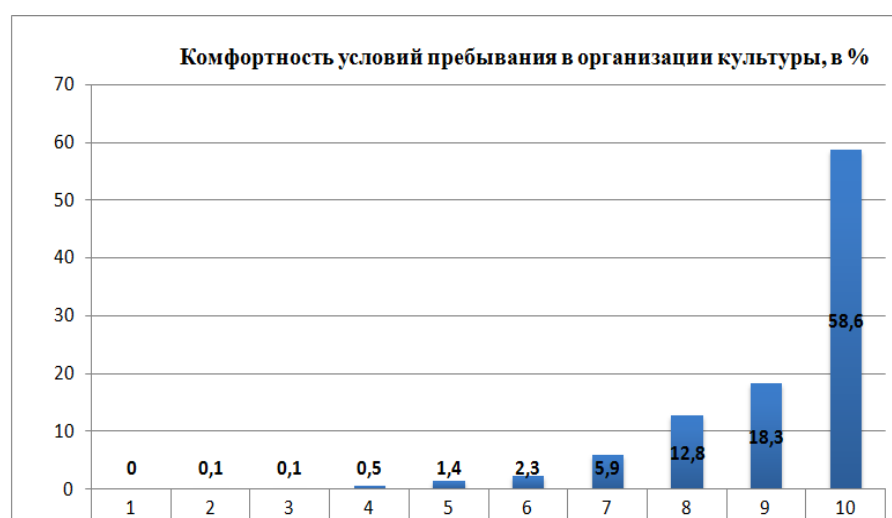


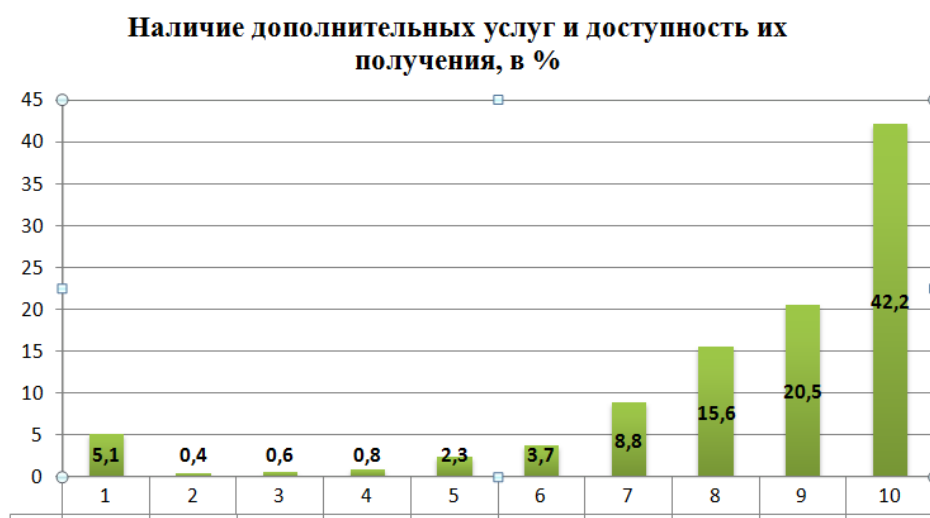
Диаграмма №2

Суммарная оценка комфорта пребывания в библиотеке достигает значения – 9,17 (из 10,00 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества

Наличие дополнительных услуг и доступность их получения

87,1% опрошенных респондентов выражают положительную оценку уровня дополнительных услуг и доступности их получения, преобладающее большинство которых (2395 респондентов) поставили оценку «отлично». 261 респондент высказали недовольство данным параметром качества.

Диаграмма №3



Суммарная оценка профессиональных качеств достигает значения – 8,37 (из 10 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Удобство пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств)

В целом положительно оценивают удобство электронных сервисов библиотек 57,7% опрошенных, среди которых 27,9% подчеркивают достаточно высокий уровень удовлетворенности данным параметром работы библиотек (1067 респондентов оценили на «хорошо»). Однако 349 респондентов или не имеют представления о такого рода услугах (165 человек оценили данный параметр на «1»), или крайне редко используют сеть Интернет для знакомства с библиотечными услугами (261 респондент оценили данный параметр на «скорее удовлетворен» и «неудовлетворен»), или библиотеки, в которых проводился опрос, не представлены в сети Интернет. 231 респондент «удовлетворен» удобством электронных сервисов библиотек, однако, скорее всего, недоволен их качеством.

Диаграмма №4

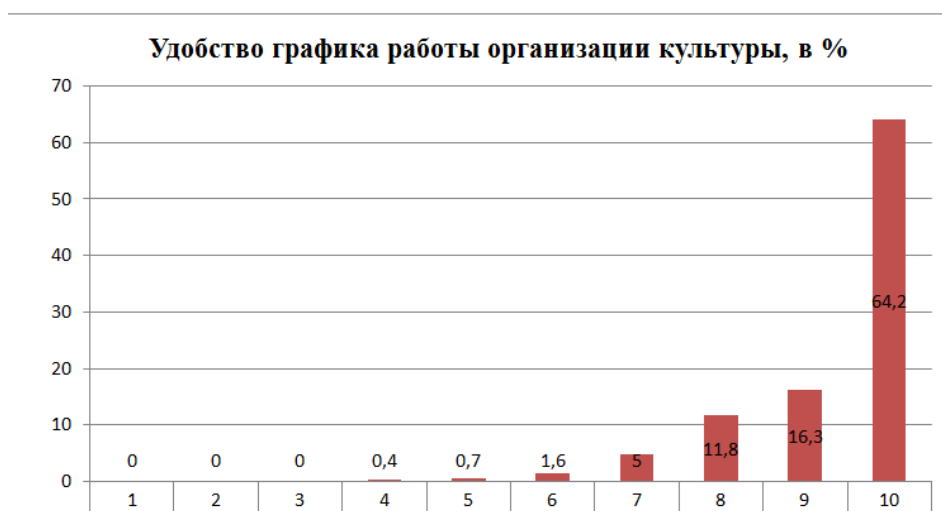


Суммарная оценка удобства использования электронных сервисов достигает значения – 7,29 (из 10 баллов), что соответствует «удовлетворительному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Удобство графика работы

97,3% посетителей выражают одобрение по отношению к текущему графику работы библиотек. Высокую степень удовлетворенности данным параметром выражает 80,5% респондентов (2202 человека). Оценку «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно» поставил 101 человек.

Диаграмма №5

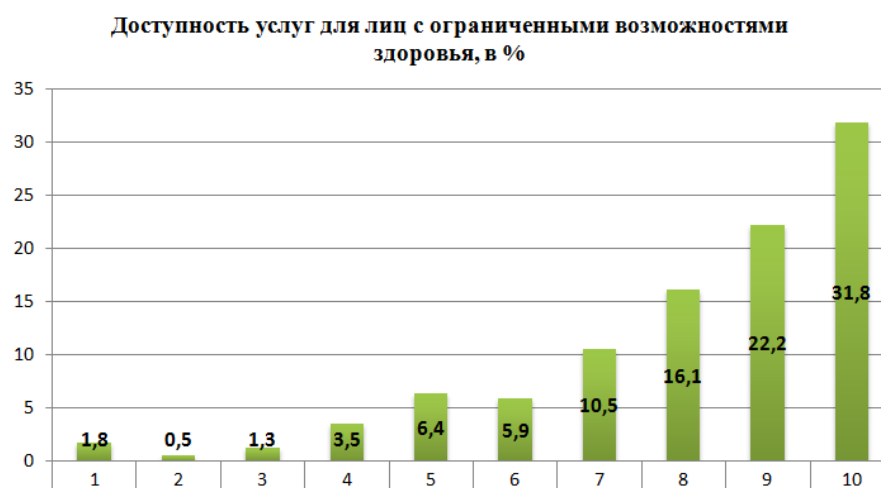


Суммарная оценка графика работы достигает значения – 9,32 (из 10 баллов), что соответствует высокому «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

80,6% опрошенных респондентов положительно оценивают работу библиотек по параметру доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, среди которых большинство (54%) отмечает высокий уровень удовлетворенности данным параметром.

Диаграмма №6



Суммарная оценка уровня доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 8,07 (из 10 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения достигает значения – 42,22 (из 50 баллов), что соответствует «хорошему» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

3. Время ожидания предоставления услуги.

Соблюдение режима работы

97,9% посетителей выражают одобрение по отношению к текущему графику работы библиотек. Высокую степень удовлетворенности данным параметром выражает 85,6% респондентов (3270 человек). Как «скорее неудовлетворительно» и «удовлетворительно» оценили данный параметр 53 респондента.



Диаграмма №7

Суммарная оценка соблюдения режима работы организацией культуры достигает значения – 9,48 (из 10 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг.

97,1% опрошенных посетителей выражают положительную оценку по отношению к соблюдению установленных сроков предоставления услуг.

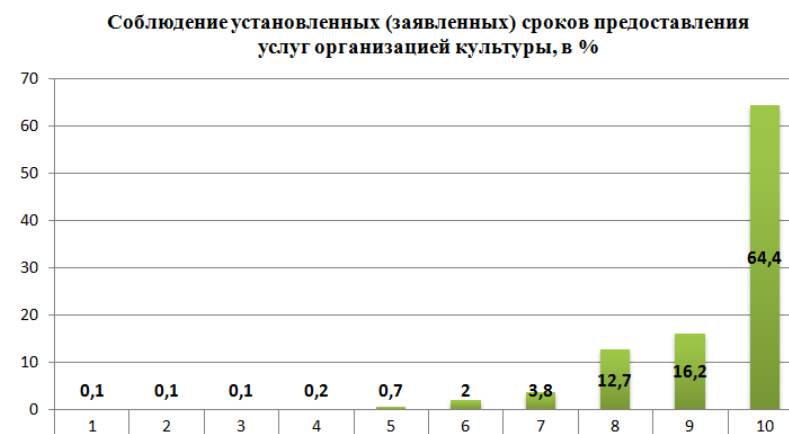


Диаграмма №8

Суммарная оценка данного параметра – 9,33 (из 10 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности.

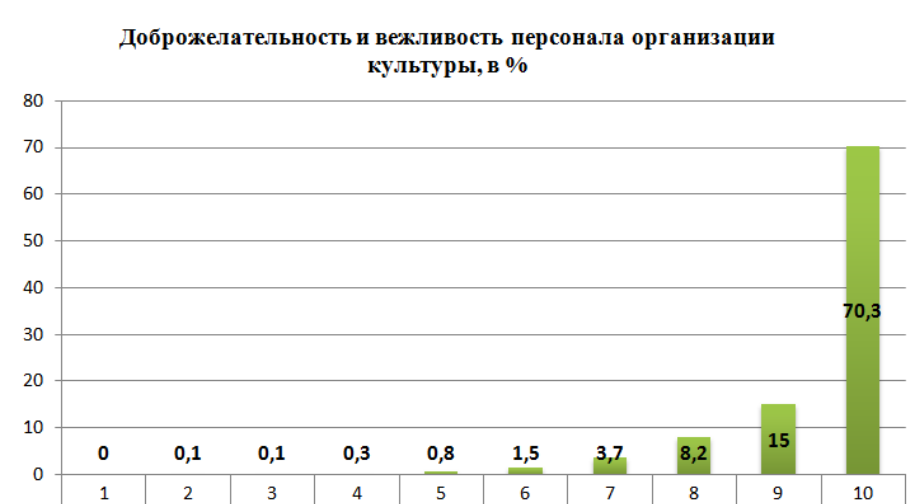
ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности временем ожидания предоставления услуги составляет 18,81 (из 20 баллов), что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников

Доброжелательность и вежливость персонала

Большинство (97,2%) положительно оценивает профессиональные качества, доброжелательность и вежливость работников библиотек. Из них 3261 человек оценил данный параметр на «отлично». 3 респондента дали неудовлетворительную оценку, 15 - «скорее неудовлетворенны», 86 – «удовлетворены» степенью доброжелательности и компетентности персонала библиотек.

Диаграмма №9

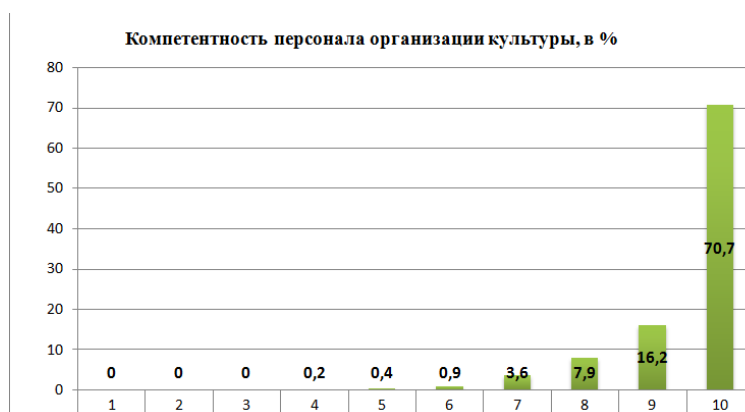


Суммарная оценка уровня доброжелательности и вежливости работников учреждения – 9,44 (из 10 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Компетентность персонала

Большинство (98,4%) положительно оценивает компетентность работников библиотек. Из них 3320 человек оценили данный параметр на «отлично». 60 человек оценили данный параметр как «удовлетворительно» и «скорее удовлетворительно».

Диаграмма №10



Суммарная оценка уровня компетентности работников учреждения – 9,49 (из 10 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

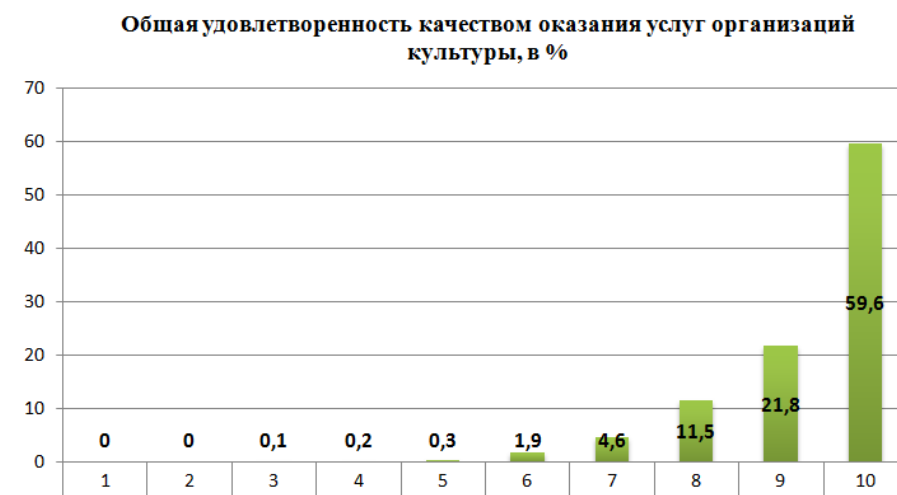
ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, компетентностью работников библиотек, составляет 18,93 (из 20 баллов), что соответствует «отличному» уровню удовлетворенности данным параметром качества.

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Общая удовлетворенность качеством оказания услуг

97,5% посетителей библиотеки выражают положительную оценку общей удовлетворенностью качеством оказания услуг организацией культуры. Из них 81,4% (3108 человек) оценивают качество услуг библиотек на «отлично». Одиннадцать человек «скорее недовольны» качеством оказываемых им услуг.

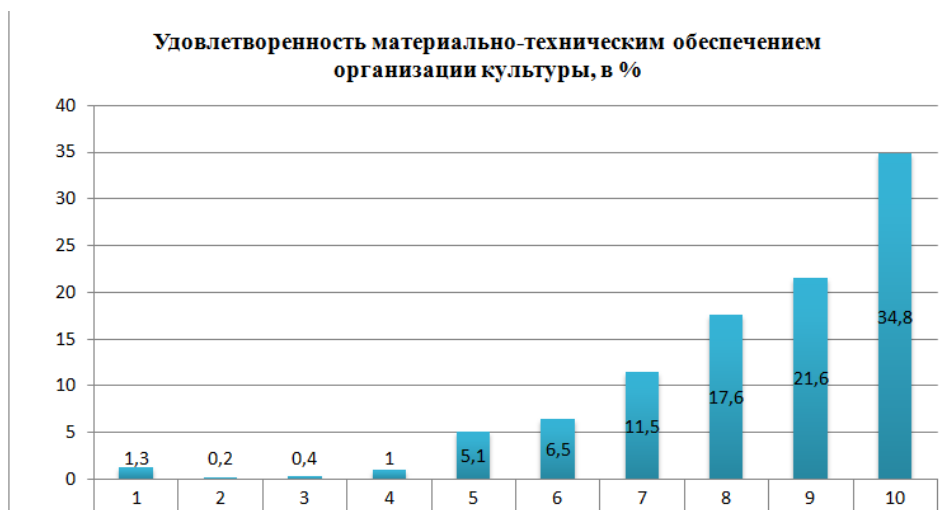
Диаграмма №11



Суммарная оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг библиотек в целом составляет – 9,29 (из 10 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Удовлетворенность материально-техническим обеспечением

Уровень удовлетворенности материально - техническим обеспечением библиотек более половины респондентов (56,4%) оценивают положительно. 482 респондента, придерживается точки зрения об удовлетворительной ситуации по данному параметру функционирования библиотек. Оценку «скорее неудовлетворительно» (55 чел.) и «неудовлетворительно» (58 чел.) поставили около 1,5% респондентов.



Суммарная оценка соответствия материально-технической базы библиотек современным требованиям пользователей (по результатам анкетного опроса) достигает значения – 7,35 (из 10 баллов) что соответствует оценке «удовлетворительно».

Удовлетворенность качеством и полнотой информации, размещенной на официальном сайте и в сети интернет.

90,7% посетителей библиотеки указывают в целом на высокий уровень удовлетворенности качеством информации, размещенной на официальном сайте и в сети интернет. 2610 человек (из 3822 опрошенных) оценивают данный параметр на «отлично». Оценку «скорее неудовлетворительно» поставили 84 и «неудовлетворительно» - 123 респондента.



Суммарная оценка уровня удовлетворенности качеством информации, размещенной на официальном сайте и в сети интернет достигает значения – 8,7 (из 10 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню удовлетворенности данным параметром качества.

Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов

86,2 % пользователей по результатам анкетного опроса в целом довольны качеством полиграфических. Оценку «удовлетворительно» поставили 428 человек. 37 респондентов оценили данный параметр на «скорее неудовлетворительно», 61 - «неудовлетворительно».

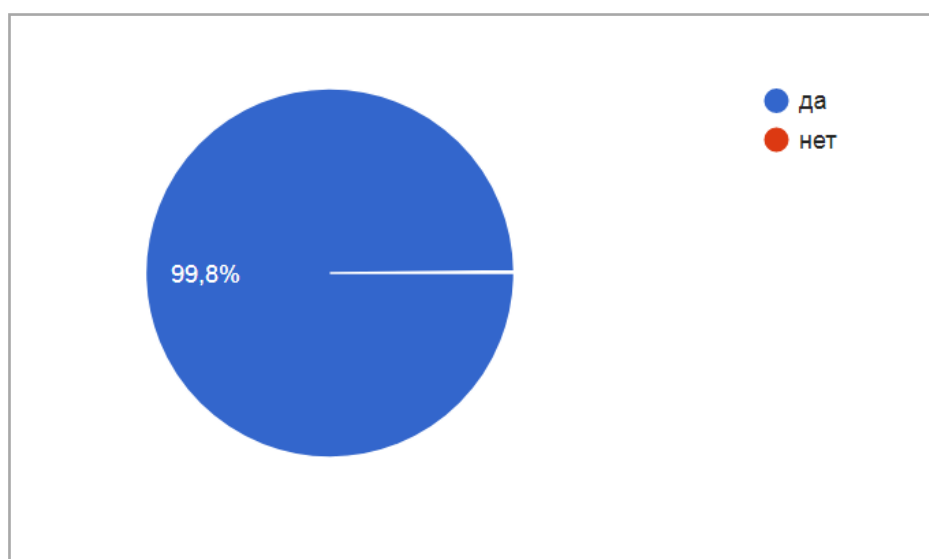
Диаграмма №13



Суммарная оценка качества и содержания полиграфических материалов достигает значения – 8,17 (из 10 баллов), что соответствует оценке «хорошо».

ИТОГОВАЯ суммарная оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг составляет 33,51 (из 40 баллов) что соответствует оценке «удовлетворительно».

Распределение ответов респондентов на вопрос «Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг?»



В процессе оценивания респондентами уровня удовлетворенности качеством работы библиотек для анкетированных предусматривалась возможность высказать предложения об

улучшении качества их (библиотек) деятельности и описать с какими трудностями, неудобствами они столкнулись при посещении библиотек. По данному блоку респондентами высказывались предложения по улучшению материально-технической базы (об установке новой (современной) мебели, приобретению для библиотек компьютерной и копировально - множительной техники), пожелание приобретать больше новых книг (художественной литературы для детей, отраслевой, справочной, исторической литературы) и увеличения количества подписных изданий. Также высказывались претензии по освещенности («в библиотеке темно») и тепловому режиму («в библиотеке холодно»).

Таблица результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МБУК «Сафоновская РЦБС»

Параметр качества	оценка
Доступность и актуальность информации о деятельности организации	9,34
Комфортность условий пребывания	9,17
Наличие дополнительных услуг	8,37
Удобство пользования электронными сервисами	7,29
Удобство графика работы	9,32
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	8,07
Соблюдение режима работы	9,48
Соблюдение установленных сроков предоставления услуг	9,33
Доброжелательность и вежливость персонала	9,44
Компетентность персонала	9,49
Общая удовлетворенность качеством оказания услуг	9,29
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением	7,35
Удовлетворенность качеством информации на официальном сайте	8,7
Удовлетворенность качеством полиграфических материалов	8,17

Вывод Сводный показатель качества работы учреждения по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей – 8,8 баллов (из 10 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню оказания услуг.

«Открытость и доступность». Анкетирование показало, что общий уровень указанных услуг выше среднего. Респонденты Муниципального бюджетного учреждения культуры «Сафоновская централизованная библиотечная система» считают информацию, размещенную на территории организации доступной и актуальной.

«Комфортность». Большая часть анкетированных высоко оценивает работу в этом направлении. Все отмечают комфортность условий пребывания в организации культуры. Посетители предлагают улучшить интерьер, приобрести новую мебель.

Еще одно пожелание для более комфортного пребывания в учреждениях – установить WI-FI.

Наиболее высоко оцененные параметры связаны с работой сотрудников библиотек - высоко оценены их личностные, профессиональные качества, доброжелательность и вежливость персонала.

Высоко оценены также удобство графика и соблюдение режима работы библиотеками МБУК «Сафоновская РЦБС».

Оценка «удовлетворительно» для электронных сервисов - неплохой результат, так как в опросе участвовали пользователи сельских библиотек, где информированность о такого рода сервисах, при отсутствии доступа в Интернет, не дает нужного эффекта. Также повлияло на итоговую оценку и то, что не все из опрошенных респондентов пользуются данными сервисами. Тем не менее, информационная работа о наличии данных услуг должна вестись во всех библиотеках района.

Низкая оценка доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья ожидаема ввиду того, что не все библиотеки оборудованы специальными техническими устройствами.

«Удовлетворенность качеством оказания услуг». Большинство респондентов в целом удовлетворены качеством оказания услуг. Пользователи МБУК «Сафоновская РЦБС» удовлетворены качеством и полнотой информации, размещенной на сайте организации. Показатели, вызывающие некоторые замечания посетителей связаны с удовлетворенностью качеством полиграфических материалов, а также материально-техническим обеспечением библиотек.

I. Наличие информации на сайте www.bus.gov.ru

Методика расчета показателей

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

$$N_i^{откр\ ГМУ} = \sum_s P_{is} \times Z_{is}, \text{ где:}$$

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

Z_{is} - уровень значимости s-ого 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, определялась по формуле:

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

Итоговое значение определялось суммой всех информационных объектов, расположенных на сайте.

Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

№	Показатель	Максимальное значение	Фактическое значение
1.	Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
2.	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
3.	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
4.	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
5.	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
6.	Правила пользования библиотекой	1	1
7.	Информация о планируемых мероприятиях	1	1
8.	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
9.	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	1
10.	План по улучшению качества работы организации	1	1
Итого			10

Вывод: Сводный показатель по результату изучения информации на сайте достигает – 10.

Наличие информации на официальном сайте организации культуры

Методика расчета показателей

Уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры ($N_i^{\text{откр сайт}}$) определялся по формуле:

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

P_{ik} - степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры;

Z_{ik} - уровень значимости информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации культуры.

Степень поисковой доступности информационного объекта, размещенного на официальном сайте организации, определялась по формуле:

$$P = \begin{cases} 0 - \text{информационный объект не найден} \\ 0,5 - \text{объект найден на сайте средствами поисковой} \end{cases}$$

системы
1- информационный объект найден на сайте

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

Осуществлялась оценка степени поисковой доступности простого информационного объекта с учетом следующего правила: путем последовательного поиска устанавливалось 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).

Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»

№	Показатель	Максимальное значение	Фактическое значение
1.	Полное наименование организации культуры	1	1
2.	Сокращенное наименование организации культуры	1	1
3.	Почтовый адрес организации культуры	1	1
4.	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
5.	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1
6.	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
7.	Режим, график работы организации культуры	1	1
8.	Контактные телефоны	1	1
9.	Адрес электронной почты	1	1
10.	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Итого			10

Вывод: Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте достигает - 10 баллов, что соответствует среднему уровню полноты информации и информационных объектов на официальном сайте.

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
Методика расчета показателей**

Итоговая оценка складывалась из суммы баллов оценки:

- Уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг.
- Уровня открытости и доступности информации организации культуры на

- сайте [www. bus. gov.ru](http://www.bus.gov.ru)
- Уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг.	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
МБУК «Сафоновская РЦБС»	8,8	7	24	39,8

Выводы:

1) Сводный показатель качества работы учреждения по всем параметрам оценивания достигает в результате анализа мнения посетителей – 8,8 баллов (из 10 баллов), что соответствует среднему (хорошему) уровню оказания услуг.

2) Сводный показатель по результату изучения информации на сайте www.bus.gov.ru достигает - 7 баллов (из 7,0 баллов), что соответствует высокому (отличному) уровню открытости информации.

3) Сводный показатель по результату изучения информации на официальном сайте достигает – 10 , что соответствует среднему (хорошему) уровню полноты информации и информационных объектов.

Независимая оценка качества оказания услуг, по мнению посетителей, а также анализа полноты и официальном сайте достигает – **142,81**).

Рекомендации:

Параметр качества, на который, по мнению пользователей услуг, необходимо обратить внимание:

- наличие дополнительных платных услуг и доступность их получения;
- уровень электронных сервисов библиотек и информированность пользователей об их наличии;
- доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- материально-техническая оснащенность библиотек;
- качество и содержание полиграфических материалов не полностью соответствует современным требованиям.

Факторами, препятствующими учреждению эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- недостаток финансовой поддержки учреждения культуры, что негативно сказывается на качестве услуг (не выделяются средства на комплектование книжными изданиями, в недостаточной степени выделяются средства на комплектование периодическими изданиями, а также на оснащение техническими средствами и оборудованием, специальными средствами (кафедры, аудиторные столы и проч.), на создание комфортных температурных условий);

Информационные объекты, рекомендуемые к размещению на официальном сайте:

- Электронный каталог;
- Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту.
- результаты независимой оценки качества оказания услуг;
- предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы библиотек.

Для более полного информирования пользователей о работе учреждения рекомендуется также:

-расширять информирование населения о своей деятельности и о новых поступлениях в местных СМИ, на сайте МБУК«Сафоновская РЦБС».

В числе замечаний в ходе проведения анкетного опроса среди получателей услуг выявлены претензии по освещенности и тепловому режиму в библиотеках.

Предложения потребителей услуг:

- улучшить интерьер, приобрести новую мебель;
- приобретение для библиотек компьютерной и копировально-множительной техники
- подключение библиотек к сети Интернет;
- больше новых книг, в том числе художественной литературы для детей, отраслевой, справочной, исторической литературы;
- увеличение количества подписных изданий;
- изменение графика работы;
- отремонтировать помещение библиотек;
- оборудовать библиотеки специальными техническими устройствами для людей с ограниченными возможностями здоровья.

заключение

Программа исследования завершена. Поставленные цели и задачи исследования выполнены. В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг МБУК «Сафоновская районная централизованная библиотечная система».

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг библиотеки. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа МБУК «Сафоновская районная централизованная библиотечная система».

Уважаемый пользователь!

Просим Вас принять участие в анкетировании "**Независимая оценка качества оказываемых организациями услуг в сфере культуры**". Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения культуры, в котором Вам (Вашему ребенку) оказывают (оказывали) социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

Укажите наименование учреждения культуры, которое вы посетили

Настоящая анкета заполняется:

- лично гражданином получателем услуги;
- законным представителем гражданина-получателя услуги.

Пол:

- женский;
- мужской.

Социальный статус:

- учащийся;
- студент;
- пенсионер;
- инвалид
- иной статус (_____)

В который раз Вы обратились в организацию культуры за получением социальных услуг:

- впервые;
- повторно;
- неоднократно.

Как вы оцениваете свою информированность о работе организации культуры и порядке предоставления социальных услуг:

- хорошо проинформирован(а);
- слабо проинформирован(а);
- не информирован(а).

Оцените качество оказания услуг организациями культуры

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Личное мнение (количество баллов)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры		
1.1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	от 0 до 10 баллов	
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Комфортность условий пребывания в организации культуры	от 0 до 10 баллов	
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	

2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	
2.4	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
3.2	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 баллов	
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
4.2	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организаций культуры	от 0 до 10 баллов	
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением услуг:

-да;

- нет.

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг:

Дата заполнения: « _____ » _____ 2017г.