ПРИМОРСКИЙ



НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ

ЦЕНТР СОЦИОЛОГИИ

690000, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45а

Тел. 240-78-35, e-mail: info@primnic.ru

Результаты

независимой оценки качества оказания услуг

Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»

Лесозаводского городского округа

Октябрь, 2017

Оглавление

[1. Методическая характеристика исследования 3](#_Toc496616854)

[2. Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» 5](#_Toc496616855)

[3. Основные выводы и рекомендации 9](#_Toc496616856)

## Методическая характеристика исследования

Краевое государственное автономное учреждение «Приморский научно-исследовательский центр социологии» (далее – Учреждение) в рамках выполнения условий муниципального контракта на оказание услуг по независимой оценке качества оказания услуг учреждениями культуры и организациями, осуществляющими образовательную деятельность, расположенными на территории Лесозаводского городского округа, заключенного между Управлением имущественных отношений администрации Лесозаводского городского округа и Учреждением от 21.09.2017 г. №6 (далее – Контракт) провело независимую оценку качества оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Лесозаводского городского округа.

Независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры осуществлялась путем сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры в соответствии с Методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными Министерством культуры Российской Федерации 07.03.2017 года № 261 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» (далее – Методические рекомендации).

В соответствии с Методическими рекомендациями сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг организациями культуры осуществлялся по двум направлениям:

* изучение и оценка информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры;
* изучение мнений получателей услуг (удовлетворенность качеством оказываемых услуг).

В соответствии с Методическими рекомендациями независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры была измерена в баллах. Минимальное значение – 0 баллов, максимальное значение – 160 баллов, из них:

* максимальное значение для оценки уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг – 140 баллов;
* максимальное значение для оценки информации, размещенной на официальном сайте в сети Интернет организации культуры – 20 баллов.

Согласно Методическим рекомендациям качество оказания услуг организациями культуры было оценено по следующим критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (максимальное значение – 30 баллов);
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (максимальное значение – 50 баллов);
3. Время ожидания предоставления услуги (максимальное значение – 20 баллов);
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (максимальное значение – 20 баллов);
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (максимальное значение – 40 баллов).

## Итоговые результаты проведения независимой оценки качества услуг, предоставляемых Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»

В рамках проведения независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лесозаводского городского округа, были изучены мнения получателей услуг о качестве предоставления услуг, а также проанализирована информация об организации, опубликованная на официальном сайте организации в сети Интернет. Фактически реализованная анкета по изучению мнений получателей услуг представлена в Приложении.

Независимая оценка качества оказания услуг Централизованной библиотечной системы показала хорошую работу этого учреждения культуры – 132,40 баллов (из 160 баллов возможных).

По результатам изучения мнений получателей услуг это учреждение получило достаточно высокие оценки по показателям, характеризующим качество работы. Организация получила недостаточно высокую оценку по одному показателю – доступность учреждения культуры для малоподвижных групп населения (инвалидов).

**Табл.1** *Итоговые результаты независимой оценки качества предоставления услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Лесозаводского городского округа*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели** | **Источник информации** | **Диапазон значения показателя** | **Полученные баллы** |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (0 - 30 баллов) |
| 1.1  | Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет | Официальный сайт организации культуры | 0 - 10 | 8,00 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети Интернет | 0 - 10 | 6,00 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 8,63 |
| Итого по показателю | 22,63 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0 – 50 баллов) |
| 2.1  | Комфортность условий пребывания в организации культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 8,91 |
| 2.2 | Наличие дополнительных услуг и доступность их получения | 0 - 10 | 8,80 |
| 2.3 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры | 0 - 10 | 8,57 |
| 2.4 | Удобство графика работы организации культуры | 0 - 10 | 8,84 |
| 2.5 | Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 0 - 10 | 4,00 |
| Итого по показателю | 39,12 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (0 – 20 баллов) |
| 3.1 | Соблюдение режима работы организацией культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 9,14 |
| 3.2 | Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры | 0 - 10 | 9,02 |
| Итого по показателю | 18,16 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0 – 20 баллов) |
| 4.1 | Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 9,13 |
| 4.2 | Компетентность персонала организации культуры | 0 - 10 | 9,02 |
| Итого по показателю | 18,15 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (0 – 40 баллов) |
| 5.1 | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры | Изучение мнений получателей услуг | 0 - 10 | 8,93 |
| 5.2 | Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры | 0 - 10 | 8,51 |
| 5.3 | Удовлетворенность качество и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет | 0 - 10 | 8,17 |
| 5.4 | Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры | 0 - 10 | 8,71 |
| Итого по показателю | 34,33 |
| **Итого**  | **132,40** |

В результате оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте учреждения культуры было зафиксировано отсутствие информации о некоторых информационных объектах (либо недостаточность информации). В частности, не обнаружены учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации и пр.), режим работы библиотеки, результаты независимой оценки качества оказания услуг, план по улучшению качества работы организации, информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг и копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Табл.2** *Результаты оценки информации, размещенные на официальном сайте организации в сети Интернет*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542** | **Наименование информационного объекта (*k*)** | **Фактическое значение, баллы** |
| 1.1 | 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» | 1 | Полное наименование организации культуры | 1,00 |
| 2 | Сокращенное наименование организации культуры  | 1,00 |
| 3 | Почтовый адрес организации культуры  | 1,00 |
| 4 | Схема размещения организации культуры, схема проезда  | 1,00 |
| 5 | Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)  | 1,00 |
| 6 | Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)  | 0,00 |
| 7 | Режим, график работы организации культуры  | 0,00 |
| 8 | Контактные телефоны  | 1,00 |
| 9 | Адрес электронной почты  | 1,00 |
| 10 | Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).  | 1,00 |
| Итог | *Макс. значение**10 баллов* | 8,00 |
| 1.2 | 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» | 1 | Сведения о видах предоставляемых услуг | 1,00 |
| 2 | Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления  | 1,00 |
| 3 | Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги  | 1,00 |
| 4 | Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)  | 1,00 |
| 5 | Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры  | 0,00 |
| 6 | Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации  | 0,00 |
| 7 | Информация о планируемых мероприятиях  | 1,00 |
| 8 | Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | 1,00 |
| 9 | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | 0,00 |
| 10 | План по улучшению качества работы организации | 0,00 |
| Итог | *Макс. значение**10 баллов* | 6,00 |
| **Итог** | ***Макс. значение******20 баллов*** | **14,00** |

## Основные выводы и рекомендации

Результаты проведенной независимой оценки качества работы Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Лесозаводского городского округа показали хорошую работу учреждения. Получатели услуг библиотеки высоко оценили работу организации по всем изученным показателям. Необходимо отметить, что немного заниженную оценку учреждение получило только по показателю доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

В результате оценки уровня открытости и доступности информации на официальном сайте библиотеки было зафиксировано отсутствие информации о некоторых информационных объектах (либо недостаточность информации). Для обеспечения максимальной открытости и доступности информации о деятельности библитеки рекомендуем на официальном сайте организации разместить недостающую информацию об информационных объектах в соответствии с приказом Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 года № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органов исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

#### Приложение

**Анкета**

Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(представиться по имени). Для улучшения работы учреждений культуры, расположенных на территории Лесозаводского городского округа мы изучаем мнение жителей нашего города о качестве услуг, предоставляемых учреждением культуры. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов, это займет у Вас не более 5 минут. Анкета анонимная, данные анализируются в обобщенном виде, Ваше имя нигде не будет упомянуто.

1. **Насколько Вас устраивает доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации?**
2. Отлично, все устраивает
3. В целом хорошо
4. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
5. Плохо, много недостатков
6. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
7. **Оцените комфортность условий пребывания в учреждении культуры:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. **Насколько Вы удовлетворены дополнительными услугами, предоставляемыми учреждением, и доступностью их получения?**
9. Отлично, все устраивает
10. В целом хорошо
11. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
12. Плохо, много недостатков
13. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
14. **Оцените удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением (в том числе с помощью мобильных устройств):**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
15. **Оцените удобство графика работы учреждения:**
	* + 1. Отлично, очень удобно
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Совершенно не удобно
16. **Оцените доступность услуг организации культуры для инвалидов:**

1. Отлично, все устраивает

2. В целом хорошо

3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки

4. Плохо, много недостатков

5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

1. **Оцените соблюдение режима работы учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные нарушения
			4. Плохо, много нарушений
			5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается
2. **Оцените соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг учреждением:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные нарушения
			4. Плохо, много нарушений
			5. Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются
3. **Оцените доброжелательность и вежливость персонала учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно
			4. Плохо
			5. Неудовлетворительно
4. **Оцените компетентность персонала учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно
			4. Плохо
			5. Неудовлетворительно
5. **Оцените в целом качество оказания услуг учреждением:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
6. **Оцените материально-техническое обеспечение учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
7. **Оцените качество и полноту информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает
8. **Оцените качество и содержание полиграфических материалов учреждения:**
	* + 1. Отлично, все устраивает
			2. В целом хорошо
			3. Удовлетворительно, есть незначительные недостатки
			4. Плохо, много недостатков
			5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает

**Благодарим Вас за уделенное время и участие в опросе!**