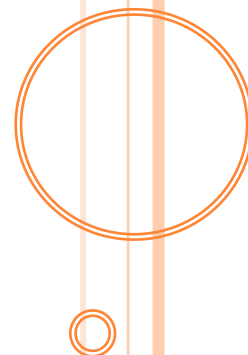


ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ Муниципального
Бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система
города Медногорска»



Общая характеристика независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с порядком проведения независимой оценки качества работы государственных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, разработанными Министерством культуры РФ от 30 сентября 2013 года № 1505, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры. Оценивались:

- Открытость и доступность информации о муниципальном учреждении;
- Степень выполнения муниципального задания учреждением культуры;
- Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- Время ожидания предоставления услуги;
- Доброжелательность, вежливость, компетентность работников муниципальных учреждений, оказывающих услуги в сфере культуры;
- Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры была проведена в МБУК «Централизованная библиотечная система города Медногорска».

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы учреждения:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципального учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятие своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации

планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач**:

- 1) выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
- 2) получение сведений от получателей услуг учреждения о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждения на сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждения культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждения.

Объект независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении учреждения культуры, **во-вторых**, в отношении работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

Период проведения исследования: оценка была проведена в период с 01 сентября по 23 декабря 2016 года.

Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по трем основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. Уровень выполнения государственного/муниципального задания организацией культуры;
3. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры.

Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов

социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **100** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;
- **контент-анализ** информации на сайте учреждения: <http://cbs.ucoz.ru/>.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждением культуры.

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры.

Исследование интернет-сайта осуществляли 2 эксперта методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов (контент-анализ), качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

Максимальное количество баллов по всем блокам – **40 баллов**, оценивались следующие показатели:

Показатели	Количество баллов
Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, сведения об учредителе, учредительные документы	3 балла
Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	0 баллов
Перечень услуг, 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	3 балла
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" и др.	4 балла
Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие	0 баллов

электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	
ФИО, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов, режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	5 балла
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	0 баллов

Итоговая оценка по первому блоку показателей – 15 баллов

Выводы по результатам оценки сайта

В целом на сайте обследованного учреждения достаточно полно представлена информация об учреждении. Сайт является простым и удобным с точки зрения навигации пользователей. Во время обследования не было зафиксировано технических сбоев и нарушений в работе Интернет-сайта.

При этом следует отметить, что в учреждении не в полной мере представлена информация об учреждении. Нет схемы расположения учреждения. На сайте учреждения не представлена информация о выполнении государственного задания, и отчет о результатах деятельности. Отсутствует электронный каталог. Отсутствует информация о предоставляемых льготах. Также отсутствует раздел посвященный Независимой оценке качества услуг.

2. Уровень выполнения государственного задания учреждением культуры

Показатели качества выполнения государственного задания:

А) Книговыдача

Плановое значение – 227400 (экз).

Фактическое значение – - (экз).

$$N_i^{\text{кач}} = \frac{1}{5} \times \frac{0}{227400} = 0$$

Б) Количество читателей

Плановое значение – 10500 (посетитель).

Фактическое значение -- (посетитель).

$$N_i^{\text{кач}} = \frac{1}{5} \times \frac{0}{10500} = 0$$

В) Охват населения библиотечным обслуживанием

Плановое значение – 36 %.

Фактическое значение -- %.

$$N_i^{\text{кач}} = \frac{1}{5} \times \frac{0}{36} = 0$$

Г) Посещаемость

Плановое значение – 6 (посещение).

Фактическое значение -- (посещение).

$$N_i^{\text{кач}} = \frac{1}{5} \times \frac{0}{6} = 0$$

Д) Читаемость

Плановое значение – 21 %.

Фактическое значение -- %.

$$N_i^{\text{кач}} = \frac{1}{5} \times \frac{0}{21} = 0$$

$$N_i^{\text{кач}} = 0$$

Показатели объема выполнения государственного задания

А) Информационно-просветительские мероприятия

Плановое значение – 3350 посещение.

Фактическое значение -- посещение.

$$N_i^{\text{объем}} = \frac{1}{3} \times \frac{0}{3350} = 0$$

Б) Предоставление во временное пользование документов

Плановое значение – 227400 экз.

Фактическое значение -- экз.

$$N_i^{\text{объем}} = \frac{1}{3} \times \frac{0}{227400} = 0$$

В) Справочно-библиографическое обслуживание

Плановое значение – 3360 справка.

Фактическое значение -- справка.

$$N_i^{\text{объем}} = \frac{1}{3} \times \frac{0}{3360} = 0$$

$$N_i^{\text{объем}} = 0$$

показатель поступлений от оказания платных услуг (выполнения работ) и иной приносящей доход деятельности

Плановый показатель – 0,00 рублей.

Фактический показатель – 273 394,00 рублей.

$$N_i^{\text{доход}} = \frac{273394}{0,00} = 1$$

Итоговая оценка по данному блоку:

$$7 \times (0,35 \times 0 + 0,35 \times 0 + 0,30 \times 1) = 2,1 \text{ баллов.}$$

При изучении и анализе данного блока было выявлено ненадлежащее заполнение и отсутствие актуальных сведений на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (www.bus.gov.ru).

3. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг учреждением культуры

Оценки, полученные учреждением по показателям, входящим в данный блок, представлены ниже в **Таблице № 2**.

Показатель	Количество баллов
Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	4,3
Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	6,7
Транспортная и пешая доступность	4,4
Удобство пользования электронными сервисами	2,8
Удобство графика работы	5,9
Простота/удобство электронного каталога	4,7
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала	5,8
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	4,3
Наличие информации о новых изданиях	6,3

Итоговая оценка по данному блоку показателей – 45,2 балла

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В опросе приняли участие 100 респондентов – посетителей библиотеки.

В результате анкетирования была представлена следующая информация:

- недостаточное информирование потребителей о предстоящих мероприятиях; например (Библионочь года, выставки книг современных авторов, юбилейные даты земляков-писателей, конкурсы-викторины, литературно-творческие программы для детей, и т.д.)

- отсутствие необходимых зарубежных изданий

- не удобный график работы

- бедность фондов

- отсутствие специальных удобств в залах для инвалидов-колясочников

- малодоступная информация на электронных носителях

- отсутствие справочно-библиографического обслуживания с использованием Интернета.

Имеются положительные аспекты в работе библиотек:

- регулярно ведется пропаганда бережного отношения к книгам

- обеспечен свободный доступ к художественному фонду для всех посетителей

- культурное и доброжелательное отношение персонала.

Итоговая оценка по всем показателям:

$15+2,1+45,2 = 62,3$ балла