

**Отчет о результатах проведенной проверки качества работы
муниципального бюджетного учреждения культуры
«Централизованная библиотечная система»
Администрации муниципального образования
«Кардымовский район» Смоленской области в 2017 году**

Независимая оценка качества работы муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области проведена в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 30.03.2013 года №286 «О формировании независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», приказом Минкультуры России от 06.08.2013 года №1091 «Об утверждении перечня дополнительной необходимой и достоверной информации, предоставляемой гражданам – потребителям услуг о деятельности учреждений культуры, подведомственных Министерству культуры Российской Федерации», Постановлением администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области от 17.03.2016 года №00126 «О создании Общественного Совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области для оценки качества работы муниципальных учреждений муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области, оказывающих услуги в сфере культуры».

На основании приказа Министерства культуры РФ от 07.03.2017 №261 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры» 09 июня 2017 года заключен муниципальный контракт на оказание услуг по сбору, обобщению и анализу информации для проведения независимой оценки качества деятельности муниципальных бюджетных учреждений культуры Кардымовского района согласно утвержденного перечня учреждений, подлежащих независимой оценке качества в 2017 году, с Государственным автономным учреждением дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования» (сокращенно – ГАУ ДПО СОИРО).

Цель исследования – провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

Задачи исследования:

- выявить мнение населения о качестве услуг предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в учреждении культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения культуры;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг предоставляемых муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система».

Объект исследования - посетители (пользователи услугами) учреждения культуры.

Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг учреждения культуры.

ПЛАН - ГРАФИК

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»

Администрации муниципального образования «Кардымовский район»

Смоленской области

№ п/п	Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области	Период анкетирования
1.	филиал «Центральная районная библиотека» филиал «Центральная детская библиотека» филиал «Мольковская сельская библиотека» филиал «Лопинская сельская библиотека» филиал «Вачковская сельская библиотека» филиал «Нетризовская сельская библиотека» филиал «Шестаковская сельская библиотека» филиал «Тюшинская сельская библиотека» филиал «Соловьевская сельская библиотека» филиал «Первомайская сельская библиотека» филиал «Каменская сельская библиотека»	III квартал

Основные понятия, используемые при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры:

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры (далее – НОКОУ) 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.

Организация – оператор независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры: государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Смоленский областной институт развития образования».

Источники информации, использованные при независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры:

1. Официальный сайт организации культуры.
2. Анкеты получателей услуг (далее – респондентов).

Результат исследования:

- порядок проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры;
- общественное обсуждение результатов независимой оценки качества работы учреждения;
- подготовка предложений по повышению качества работы учреждения и представление их в адрес учредителя учреждения.

На основании приказа Министерства культуры РФ от 22.11.2016 №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» для проведения независимой оценки качества работы учреждения культуры Общественным советом были утверждены новые показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг учреждениями культуры:

- показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении культуры;
- показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения, время ожидания предоставления услуг, компетентность работников учреждения;
- показатели, характеризующие удовлетворенность посетителей качеством оказания услуг.

Анализ информации, размещенной на официальном сайте организации культуры, осуществляет только организация - оператор по двум показателям в соответствии с анкетой.

Мониторинг проводился в отношении деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

Количество респондентов, принявших участие в независимой оценке качества оказания услуг организациями культуры

№	Наименование организации культуры	Количество респондентов
1.	МБУК «Централизованная библиотечная система»	212

Критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры

№	Показатель	Диапазон значений показателей (баллы)
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
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»	0–10
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»	0–10
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	0–10
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	0–10
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	0–10
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных	0–10

	устройств)	
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	0–10
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0–10
Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	0–10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	0–10
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	0–10
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	0–10
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	0–10
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	0–10
5.3..	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	0–10
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	0–10

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры по критериям

Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

Показатель 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»

Организация культуры	Показатель 1.1.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУК «Централизованная библиотечная система»	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9

Показатель 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»

Организация культуры	Показатель 1.2.										Итого баллов
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
МБУК «Централизованная библиотечная система»	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3

Показатель 1.3. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации

Организация культуры	Итого баллов
МБУК «Централизованная библиотечная система»	9,481132

Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

Организация культуры	Показатели критерия 2				
	2.1.	2.2.	2.3.	2.4.	2.5.
МБУК «Централизованная библиотечная система»	9,139151	8,620283	7,700472	9,551887	1,981132

Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги

Организация культуры	Показатели критерия 3	
	3.1.	3.2.
МБУК «Централизованная библиотечная система»	9,634434	9,610849

Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры

Организация культуры	Показатели критерия 4	
	4.1.	4.2.
МБУК «Централизованная библиотечная система»	9,551887	9,386792

Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

Организация культуры	Показатели критерия 5			
	5.1.	5.2.	5.3.	5.4.
МБУК «Централизованная библиотечная система»	9,068396	6,308962	9,127358	7,641509

Общий балл организации культуры, в отношении которой проведена независимая оценка качества оказания услуг

№	Показатель	Результат (баллы)
Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации культуры		
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	10
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	3
1.3.	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	9,481132
Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	9,139151
2.2.	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	8,620283
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	7,700472
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	9,551887
2.5.	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1,981132
Критерий 3. Время ожидания предоставления услуги		
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	9,634434
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	9,610849
Критерий 4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,551887
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	9,386792
Критерий 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1.	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	9,068396
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	6,308962

5.3..	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "Интернет"	9,127358
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,641509
	ИТОГО	129

Рекомендации организации культуры

В результате обобщения и анализа информации, размещенной на официальном сайте, анкет респондентов выявлены проблемные зоны, влияющие на качество оказания услуг организациями культуры.

В целях повышения качества оказания услуг рекомендуется:

1. Информацию, размещенную на официальном сайте организации, привести в соответствие с требованиями следующих нормативных документов: Закон Российской Федерации от 9.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Приказ Министерства культуры РФ 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».

2. Своевременно обновлять информацию на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

3. Обеспечить своевременное размещение информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет».

4. Принять меры по повышению доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Председатель Общественного совета



М.М. Бухарметов