

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ "
ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г.
ОРСКА "

2017

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 муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, методическими рекомендациями, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261, методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры.

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников 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 муниципальном автономном учреждении культуры "Централизованная библиотечная система г. Орска";

Цели и задачи проведения независимой оценки.

Цели реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений, 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 учреждений о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы учреждений культуры;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы учреждений.

Объекты независимой оценки учреждений.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества услуг, оказываемых муниципальным автономным учреждением культуры "Централизованная библиотечная система г. Орска".

Во-вторых, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

Период проведения исследования: апрель-июнь 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

Независимая оценка проводилась по двум основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры;
2. 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 **59** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;

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

Открытость и доступность информации об организации культуры.

Исследование информации об интернет-сайте учреждения культуры осуществлялось 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.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены ниже в таблице № 1

Максимальное количество баллов по всем блокам – **30 баллов.**

Таблица № 1

№ в при казе	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	ЦБС г. Орска
1.1	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)	Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
		Почтовый адрес	1	1
		Схема проезда	1	0
		Адрес электронной почты	1	1
		Сведения об учредителе	1	1
		учредительные документы	1	1
		структура организации культуры, режим	1	1
		график работы	1	1
		контактные телефоны	1	1
		фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
Итого по п. 1.1.				9
1.2	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	2	2
		информация о планируемых мероприятиях	1	0
		Перечень оказываемых платных услуг	1	1
		Стоимость оказываемых услуг	1	1
		Отчет о результатах деятельности учреждения	1	1

№ в при казе	Наименование показателя	Наименование информационного объекта (требования)	Мах, балл	ЦБС г. Орска
(от 0 до 10 баллов)		Информация о выполнении государственного (муниципального) задания	1	1
		копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры или бюджетной сметы	1	1
		информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг	1	0
		Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
Итого по п. 1.2.				8
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации		10	8,9
Итого по критерию открытости				25,9

Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

По первому критерию оценки отмечается, что в целом на сайте учреждения информация об учреждении представлена в полном объеме, отсутствует только схема проезда к учреждению культуры.

Информация о деятельности учреждения представлена недостаточно полно, в этой части на сайте учреждения отсутствуют информация о планируемых мероприятиях и информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организацией культуры

2.1. Оценки, полученные муниципальным учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и представлены ниже в таблице 2. (макс. Кол-во баллов - 130)

№ в при казе	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	ЦБС г. Орска
2	Комфортность условий	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	8,8
		Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	8,3

№ в при казе	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	ЦБС г. Орска
	предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	7,7
		Удобство графика работы организации культуры	10	8,9
		Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	7,8
Итого по 2 критерию, баллов				41,5
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,5
		Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,1
Итого по 3 критерию, баллов				18,6
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,8
		Компетентность персонала организации культуры	10	9,4
Итого по 4 критерию, баллов				19,2
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,0
		Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	7,2
		Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	8,6
		Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	8,3
Итого по 5 критерию, баллов				33,1
Итого по всем критериям уровня, баллов (max балл - 130)				112,4

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 59 респондентов – посетителей муниципального учреждения.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:

- необходимо пополнение и обновление фонда новой современной литературой и книгами об истории г. Орска;
- необходимость в улучшении материально-технической базы;
- необходим ремонт здания;
- необходим пандус для инвалидов.

Итоговые оценки, полученные учреждением: $25,9+112,4 = 138,3$ балла