

**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».

**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.

13 февраля 2017 года состоялось заседание Общественного совета при Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области. Общественный совет определил в 2017 году провести независимую оценку качества работы в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области.

### **ПЛАН - ГРАФИК**

проведения анкетирования по оценке качества работы, услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области

<b>№ п/п</b>	<b>Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области</b>	<b>Период анкетирования</b>
<b>1.</b>	филиал «Центральная районная библиотека» филиал «Центральная детская библиотека» филиал «Мольковская сельская библиотека» филиал «Лопинская сельская библиотека» филиал «Вачковская сельская библиотека»	<b>I квартал</b>
<b>2.</b>	филиал «Нетризовская сельская библиотека» филиал «Шестаковская сельская библиотека» филиал «Тюшинская сельская библиотека» филиал «Соловьевская сельская библиотека» филиал «Первомайская сельская библиотека» филиал «Каменская сельская библиотека»	<b>II квартал</b>

#### **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, которые охватывают все ключевые сферы деятельности учреждения и делятся на пять групп:

I группа – характеризующая открытость и доступность информации об учреждении культуры;

II группа – характеризующая комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

III группа – характеризующая время ожидания предоставления услуги;

IV группа – характеризующая доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;

V группа – характеризующая удовлетворенность качеством оказания услуг.

Мониторинг проводился в отношении деятельности 11 филиалов учреждения культуры.

Для проведения опроса населения в качестве инструментария был разработан опросный лист (анкета).

### **Анализ полученных результатов опроса получателей услуг**

Результат опроса пользователей услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» представлен в таблице.

Количество опрошенных – 200 человек. Количество набранных баллов – 128,1.  
По социальному статусу респонденты распределились следующим образом:  
Учащиеся – 52 (26%) Студенты – 32 (16%) Пенсионеры – 38 (19%)  
Инвалиды – 9 (4,5%) Иной статус (рабочие, служащие) – 69 (34,5%)

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МБУК «ЦБС»:**

- **открытость и доступность информации об учреждении культуры;**  
Опрошенные отметили, что необходимая им информация об учреждении культуры представлена на официальном сайте в сети «Интернет». Отвечая на вопрос «Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры,

размещаемой учреждением на прилегающей территории» 96,0% респондентов отметили, что удовлетворены предоставляемой информацией.

**- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;**

Пользователи высоко оценивают комфортность условий пребывания в учреждениях, наличие дополнительных услуг и доступность их получения, удобство графика работы (90,0%). Небольшая доля опрошенных посетителей хотела бы улучшения показателя «Удобство пользования электронными сервисами». Опрос показал, что необходимо обратить внимание на доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.

**- время ожидания предоставления услуги;**

Опрос показал, что в 95,0% пользователей довольны режимом работы библиотек. 96,0% респондентов отметили, что в учреждениях соблюдаются установленные сроки предоставления услуг.

**- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры;**

Доброжелательность и вежливость персонала библиотек получатели услуг оценивают максимально высоко (100,0%). Так же высоко оценивают пользователи и компетентность персонала библиотек (99,9%).

**- удовлетворенность качеством оказания услуг.**

Результаты анкетирования показали высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг в целом (96,0%). Качество и полнота информации о деятельности учреждения, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет» оценена пользователями достаточно высоко (93,3%). Немного ниже показатели по вопросу «Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры» (82,0%).

Подводя итоги анкетирования посетителей можно отметить положительную оценку, которую дает население качеству предоставляемых услуг в муниципальных библиотеках района. Положительная динамика по улучшению работы наблюдается в центральной районной, центральной детской библиотеках, Каменской и Мольковской библиотеках-филиалах.

Услуги муниципальных библиотек востребованы пользователями всех социальных групп.

Библиотеки качественно выполняют свои информационные, культурные, образовательные, досуговые и коммуникативные функции. Создают комфортное пребывание своим пользователям.

Подавляющее большинство респондентов удовлетворены информацией об услугах, режимом работы учреждений, компетентностью и уровнем профессионализма персонала.

Неудовлетворенность высказывается по совершенствованию материально-технического оснащения библиотеки. Высказаны рекомендации улучшить комплектование современной литературой.

## Балловая таблица оценки показателей учреждения культуры

**Интегральное значение показателей учреждения культуры, определяемое путем анализа информации размещенной информации о муниципальном учреждении МБУК «Централизованная библиотечная система» (таблица 1)**

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
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
	2	Сокращенное наименование организации культуры	1
	3	Почтовый адрес организации культуры	1
	4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	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
	7	Режим, график работы организации культуры	1
	8	Контактные телефоны	1
	9	Адрес электронной почты	1
	10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
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
	2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
	3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	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
	5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности ( $Z_{iks}$ ) в баллах
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1
<b>Итого:</b>			<b>18</b>

Интегральное значение показателей учреждения культуры, формируемое путем анализа данных, полученных при изучении мнений получателей услуг (таблица 2)

№ п/п	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Личное мнение (среднее количество баллов)
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещаемой учреждением на прилегающей территории	от 0 до 10 баллов	9,6
2.1	Комфортность условий пребывания в учреждении культуры	от 0 до 10 баллов	8,7
2.2	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу и прочее)	от 0 до 10 баллов	9,5
2.3	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры (в том числе с помощью мобильных средств)	от 0 до 10 баллов	7,6
2.4	Удобство графика работы учреждения культуры	от 0 до 10 баллов	9,5
2.5	Доступность услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	8,1
3.1	Соблюдение режима работы учреждением культуры	от 0 до 10 баллов	9,9
3.2	Соблюдение установленных сроков предоставления услуг учреждением культуры	от 0 до 10 баллов	9,6
4.1	Доброжелательность, вежливость персонала учреждения культуры	от 0 до 10 баллов	10,0
4.2	Компетентность персонала учреждения культуры	от 0 до 10 баллов	9,9

5.1	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры	от 0 до 10 баллов	9,6
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением учреждения культуры	от 0 до 10 баллов	8,2
5.3	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет»	от 0 до 10 баллов	9,3
5.4	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры	от 0 до 10 баллов	8,6
<b>Итого:</b>			<b>128,10</b>

### Предложения по повышению качества работы учреждений

На основании полученных результатов в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» Администрации муниципального образования «Кардымовский район» Смоленской области Общественный Совет для улучшения деятельности учреждений культуры **рекомендует:**

- обновление книжного фонда;
- комплектование периодическими изданиями;
- улучшение материально-технической базы, обновление интерьера и оборудования;
- внедрение новых технологий во все сферы деятельности.

Продолжить работу по изучению потребностей населения в библиотечных услугах с целью повышения эффективности реагирования на потребности и новые запросы.

Продолжать информирование населения о культурных мероприятиях в СМИ и сети Интернет.

Обеспечивать выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.

Осуществлять систематический контроль за соблюдением показателей, характеризующих доступность и полноту информации об организации и порядке предоставления услуг; комфортности условий, созданных для граждан при оказании услуг.

Председатель Общественного совета



М.М. Бухарметов