

ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ  
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНОГО  
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ, ГОРОД  
НОВОТРОИЦК»

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 муниципального образования город Новотроицк».

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 «Дворец культуры металлургов» г. Новотроицка.**

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

**Период проведения исследования:** январь-апрель 2017 года.

Исследование работы учреждений и их интернет-сайтов 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 **60** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг;
- **контент-анализ** информации на сайте учреждения.

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 интернет-сайта 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 учреждениями 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)	Max, балл	«ЦБС»
1.1	Наличие <i>общей информации об организации культуры</i> 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	1
		Адрес электронной почты	1	1
		Сведения об учредителе	1	✓ 0
		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 <i>информации о деятельности организации культуры</i> на официальном сайте (от 0 до 10 баллов)	Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	2	2
		информация о планируемых мероприятиях	1	1
		Перечень оказываемых платных услуг	1	1
		Стоимость оказываемых услуг	1	1
		Отчет о результатах деятельности учреждения	1	✓ 0
		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	9,3	
<b>Итого по критерию открытости</b>				<b>26,3</b>

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

По первому критерию оценки отмечается, что в работе учреждения по наполнению сайта имеются недостатки.

На сайте учреждения не размещена следующая информация об организации культуры:

- сведения об учредителе;

Что касается информации о деятельности организации культуры, то в этой части на сайте учреждения отсутствуют:

- отчет о результатах деятельности учреждения;

- 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	Max, балл	«ЦБС»
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов)	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,6
		Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	9,4
		Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	8,8
		Удобство графика работы организации культуры	10	9,5
		Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	8,9
Итого по 2 критерию, баллов				46,2
3	Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов)	Соблюдение режима работы организацией культуры	10	9,9
		Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	10	9,8
Итого по 3 критерию, баллов				19,7
4	Доброжелательность, вежливость,	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	10	9,9



№ в при казе	Наименование критерия	Наименование показателя	Мах, балл	«ЦБС»
	компетентность работников организации культуры (0-20 баллов)	Компетентность персонала организации культуры	10	9,9
Итого по 4 критерию, баллов				19,8
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов)	Общая удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры	10	9,9
		Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,1
		Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет»	10	9
		Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	10	9,2
Итого по 5 критерию, баллов				36,2
Итого по всем критериям уровня, баллов (маж балл - 130)				121,9

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 60 респондентов – посетителей муниципального учреждения.

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг (диапазон положительных ответов от 87 до 96%).

**Замечания по работе учреждения, отмеченные пользователями услуг:**

- пополнение фонда новой литературой российских авторов и т.д.;
- увеличение финансирования;
- улучшение материально-технической базы;
- ремонт здания, замена мебели и освещения;
- повышение качества работы интернета;
- приобретение современных стеллажей, столов, кафедры.

Имеются положительные аспекты:

- вежливый и доброжелательный коллектив библиотеки. **Интересные**

**Итоговые оценки, полученные учреждением:  $26,3+121,9=148,2$  балла**