

1) МКУ Межпоселенческая централизованная библиотечная система

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 01 по 30 ноября 2016 проводилась оценка качества работы МКУ Межпоселенческая централизованная библиотечная система.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830¹ и №1505², авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- 3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использованием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры;

¹ Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

² Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»

комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе <http://emankniga.ru/>. Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 21.11.2016.

По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:

- Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
- Адрес электронной почты;
- Структура организации культуры;
- Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- Перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
- Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
- Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
- Бесплатность, доступность информации;
- Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов;
- Дата и время размещения информации;
- Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;

- Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
- Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- Режим, график работы организации культуры;
- Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);
- Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
- Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);
- Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
- Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры;
- Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
- Ограничения по потребителям услуг;
- Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;
- Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.

Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:

- Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
- Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/;

Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:

- Ограничения по ассортименту услуг;
- Услуги, оказываемые на платной основе;
- Стоимость оказываемых услуг;
- Наличие независимой системы учета посещений сайта;
- Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
- Электронная очередь/электронная запись в учреждение;
- Виртуальные экскурсии по организации культуры;
- Информационные сообщения о проведении независимой оценки;
- Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры.

Таблица 1. Оценка официального сайта учреждения

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1	
Адрес электронной почты	1	1	
Структура организации культуры	1	1	
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	
<i>Общая оценка: Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес,</i>	<i>От 0 до 5 баллов</i>	5	

<i>схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы</i>			
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0	
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	1	
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5	
Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5	
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	1	
Общая оценка: Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. 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	<i>От 0 до 5 баллов</i>	4,5	
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5	
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5	
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0,5	
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0,5	
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5	
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	
Дата и время размещения информации	0,5	0,5	
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	1	
Общая оценка: Сохранение возможности навигации по сайту при отключении	<i>От 0 до 5 баллов</i>	5	

<i>графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>			
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	1	Отсутствует электронный билет организации
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	1	
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	
Общая оценка: Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения	От 0 до 5 баллов	2	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	1	
Режим, график работы организации культуры	1	1	
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	

Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	2	
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	1	
<i>Общая оценка: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	<i>От 0 до 7 баллов</i>	7	
Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1	
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	1	
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0	
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	1	
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0	
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	1	
<i>Общая оценка: 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</i>	<i>От 0 до 6 баллов</i>	4	

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 21.11.2016.

Таблица 2. Оценка учреждения на сайте www.bus.gov.ru

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0	
Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	1	
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	1	
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0	
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0	
<i>Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры</i>	<i>От 0 до 7 баллов</i>	4	

Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МКУ Межпоселенческая централизованная библиотечная система методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

➤ Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают библиотеку постоянно либо время от времени и высоко оценивают, как свою информированность о новых изданиях библиотеки, так и доступность и качество этой информации.

➤ Говоря о комфортности нахождения в помещении, респонденты выше среднего оценивают удобство мест для сидения, работу гардероба и чистоту в помещениях.

➤ Высоко респондентами оценивается возможность добраться до библиотеки на общественном транспорте и удобство транспортной развязки, наличие парковочных мест.

➤ По мнению большинства опрошенных, библиотека удобно расположена (недалеко от центра города), оборудована тротуаром и в целом доступна для маломобильных групп населения.

➤ Около половины опрошенных зрителей пользовались электронными сервисами учреждения, большинство из которых высоко оценивают их доступность.

➤ Более половины опрошенных считают график работы библиотеки удобным. Электронный каталог книг учреждения оценивается респондентами высоко.

➤ В целом, посетители считают сотрудников библиотеки доброжелательными, вежливыми и компетентными и не имеют нареканий к их работе.

➤ Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на высоком уровне, в том числе и наличие информации о новых изданиях.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса посетителей
МКУ Межпоселенческая централизованная библиотечная система**

№п/п Приказа № 2515	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Общий балл оценки
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 5 баллов	4,64
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	7,85
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,29
2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,41
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,64
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	5,54
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,88
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,93

5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	8,94
-----	-------------------------------------	-------------------	------

Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям

<i>Наименование учреждения:</i> МКУ Межпоселенческая централизованная библиотечная система				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации культуры	-	5	4	9
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	21,19	11,5	-	32,69
Время ожидания предоставления услуги	12,18	-	-	12,18
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	6,88	7	-	13,88
Удовлетворенность качеством оказания услуг	13,87	4	-	17,87
<i>ИТОГО по всем показателям:</i>	-	-	-	85,62