

**Муниципальное казённое учреждение «Центр независимой оценки  
оказания муниципальных услуг»**

---

**Информационно-аналитическая справка  
по результатам проведения независимой оценки качества  
оказания социальных услуг в сфере культуры Казачинского района**

13.03.2017 г.

с. Казачинское

**Цель проверки:** предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры на территории Казачинского района.

**Основание:** протокол Общественного совета при местной общественной палате Казачинского района от 03.03.17г.

**Задачи исследования:**

-выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг в отрасли «Культура» на территории Казачинского района;

-выявить мнение населения о качестве услуг в отрасли «Культура» Казачинского района;

-раскрыть деятельность учреждений культуры по расширению внебюджетных источников финансирования, развитию новых форм и видов предоставления культурных услуг (в том числе платных), повышению и уровню качества;

-осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципальных учреждений культуры Казачинского района;

-выработка рекомендаций по улучшению качества услуг муниципальных учреждений культуры

**Объектом исследования являются:**

1. Посетители (пользователи услугами) муниципальных учреждений культуры. Предмет исследования-мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг.

В марте 2017 года Общественным советом был утвержден перечень учреждений культуры Казачинского района, в отношении которых

Общественным советом будет проводиться независимая оценка качества услуг в 2017 году (утвержден протоколом заседания Общественного совета при местной общественной палате Казачинского района от 03.03.2017 №3)

2. Данные, размещенные на официальных сайтах муниципальных учреждений культуры. Изучение и оценка.

3. Данные на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru). Изучение и оценка.

**Сроки проведения:** с 06.03.2017 по 17.03.2017г

**Результаты:** информационно-аналитическая справка по итогам проверки.

**Обработка и анализ полученных результатов анкетирования.**

1. Результат опроса пользователей услуг МБУК «Казачинская межпоселенческая Центральная библиотека имени героя Советского Союза Герасимова И. П.» представлено в таблице №1. Количество опрошенных-29 человек. Количество набранных баллов-115

**Опросный лист  
Показатели оценки работы  
МБУК «Казачинская межпоселенческая Центральная библиотека имени  
героя Советского Союза»**

Таблица 1

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
<b>1</b>	<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>	<b>30</b>	<b>30 баллов</b>
1.1	Информация об учреждении	от 0 до 10 баллов	10
1.2	О выполнении муниципального задания	от 0 до 10 баллов	10
1.3	Информирование о мероприятиях	от 0 до 10 баллов	10
<b>2</b>	<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	<b>30</b>	<b>50 баллов</b>
2.1	Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	от 0 до 10 баллов	10

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
2.2	Наличие информации на официальном сайте: перечень услуг, ограничения, платные услуги	от 0 до 10 баллов	0
2.3	Навигация по сайту, бесплатность, доступность информации, оперативность размещения	от 0 до 10 баллов	10
2.4	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
2.5	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 10 баллов	0
<b>3</b>	<b>Время ожидания предоставления услуги</b>	<b>10</b>	<b>20 баллов</b>
3.1	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
3.2	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 10 баллов	0
<b>4</b>	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>	<b>20</b>	<b>20 баллов</b>
4.1	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
4.2	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
<b>5</b>	<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>	<b>25</b>	<b>40 баллов</b>
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 10 баллов	5
5.2	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
5.3	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	0
5.4	Качество проведения культурно- массовых мероприятий	от 0 до 10 баллов	10
	<b>Итого:</b>		<b>115</b>

Методика расчета показателей независимой оценки качества работы учреждения определена следующая: за наличие каждого показателя учреждениям присваивается от 0 до 10 баллов. При наличии обоснованных жалоб по показателю балл не присваивается (0 баллов). Общий (итоговый) балл для учреждения рассчитывается как сумма всех значений показателей независимой оценки качества работы учреждений.

**Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемыми МБУК «Казачинская межпоселенческая Центральная библиотека имени героя Советского Союза»**

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей  
**Открытость и доступность информации об организации культуры.**

По 1-ой группе показателей почти все опрошенные оценивают деятельность библиотек высшим баллом. Информация о библиотечных мероприятиях есть в разделе «Новости», в СМИ, через афиши и объявления.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей  
**Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.**


По 2-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей в целом неплохо оценивает работу в этом направлении. Причина минимального недобора баллов до максимального значения кроется в слабой материально-технической базе: старая мебель, отсутствие современной техники в библиотеках сельских поселений, а так же нет финансируемых вложений на ее обслуживание.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей  
**Время ожидания предоставления услуги**. По 3-ей группе показателей высоких показателей не достиг : по 1-му вопросу получателей услуг в целом устраивает график работы, по 2-му вопросу «Простота/удобство электронного каталога» ввиду того, что эта услуга реализуется недавно и еще не совсем освоена учреждением культуры.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей  
**Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры.** Опрос показал, по 4 группе большая доля потребителей услуг оценили данные показатели по максимальному баллу. Почти все специалисты библиотек имеют опыт работы, соблюдают профессиональную этику.

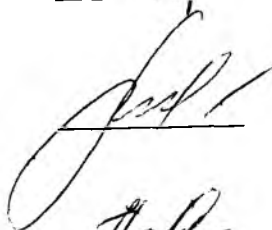
Результаты опроса по оценке качества услуг по 5 группе показателей  
**Удовлетворенность качеством оказания услуг.** По 5 группе показателей почти все респонденты дали положительные ответы. Организуемые библиотеками культурно-массовые мероприятия вызывают восторг у посетителей, проводятся совместно с привлечением других сфер. Поэтому первый вопрос данной группы показателей набрал почти максимальное значение баллов. А вот второй вопрос набрал чуть меньше баллов по той причине, что для читателей недостаточно новой литературы в библиотеках, не достаточно выделяется финансовых средств и на периодические издания.

**Члены экспертной группы:**



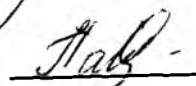
---

Е.Е. Колосова



---

О.А. Кириллова



---

К.А. Павлова