

**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 уровня 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 . 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)
1	Открытость и доступность информации об организации культуры	30	30 баллов
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
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	30	50 баллов
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
3	Время ожидания предоставления услуги	10	20 баллов
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
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	20	20 баллов
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
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	25	40 баллов
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
	Итого:		115

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.

