

**Результаты проведения независимой оценки качества работы
МБУК «Ряжская центральная библиотека»
и предложения по улучшению качества деятельности**

Независимая оценка качества работы МБУК «Ряжская центральная библиотека» проведена в соответствии со ст.36.1 и ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «основы законодательства Российской Федерации о культуре», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации 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», от 25.02.2015 № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры» (с изменениями от 07.08.2015 № 2168), от 07.08.2015 № 2169 «Об утверждении перечня организаций культуры, в отношении которых не проводится независимая оценка качества оказания услуг в сфере культуры», методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры министерства культуры Российской Федерации от 07.08.2015 г.

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг МБУК «Ряжская центральная библиотека».

Задачи исследования:

- выявить мнение населения о качестве услуг МБУК «Ряжская центральная библиотека»;
- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на работу МБУК «Ряжская центральная библиотека»;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности муниципального учреждения культуры;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг МБУК «Ряжская центральная библиотека».

Объектом исследования являются:

1. Посетители (пользователи услугами) МБУК «Ряжская центральная библиотека». Предмет исследования - мнения, интересы, предложения и предпочтения граждан в отношении качества предоставляемых муниципальных услуг
2. Данные, размещенные на официальном сайте МБУК «Ряжская центральная библиотека». 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.

Для проведения устного и письменного опроса населения в качестве инструментария были разработаны опросный лист (анкета).

Обработка и анализ полученных результатов анкетирования

Результат опроса пользователей услуг МБУК «Ряжская центральная библиотека» представлен в таблице №1. Количество опрошенных - 400 человек. Количество набранных баллов – 55,3

**Социологический опрос
«Независимая оценка качества работы
МБУК «Ряжская центральная библиотека»**

№ п/п	Показатель	Единица измерения	Оценка в баллах
1. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
1.1	Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений)	От 0 до 5 баллов	4,94
1.2	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	От 0 до 9 баллов	8,82
1.3	Транспортная и пешая доступность библиотеки	От 0 до 5 баллов	4,93
1.4	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	От 0 до 5 баллов	4,78
2. Время ожидания предоставления услуги			
2.1	Удобство графика работы библиотеки	От 0 до 7 баллов	6,97

2.2	Простота/удобство электронного каталога	От 0 до 7 баллов	3,14
3. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
3.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки	От 0 до 7 баллов	6,96
4. Удовлетворенность качеством оказания услуг			
4.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом	От 0 до 5 баллов	4,96
4.2	Наличие информации о новых изданиях	От 0 до 10 баллов	9,76
	ИТОГО:	60	55.26

Результаты опроса по оценке удовлетворенности граждан качеством услуг, предоставляемых МБУК «Ряжская центральная библиотека»

Результаты опроса по оценке качества услуг по 1 группе показателей *Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения*. По 1-ой группе показателей отмечаем, что опрошенная группа людей очень высоко оценивает работу библиотек по показателю «Уровень комфортности пребывания в библиотеке». Небольшая доля опрошенных (1,2%) хотела бы улучшения показателя «Удобство пользования электронными сервисами предоставляемыми посетителям», более широкого применения новых инновационных технологий (зона wi-fi и др.)

Результаты опроса по оценке качества услуг по 2 группе показателей *Время ожидания предоставления услуги*. Опрос показал, что 99,6% получателей услуг довольны графиком работы библиотеки. Показатель «Простота, удобство электронного каталога» читатели оценили в 3,14 балла (из максимальных 7 баллов). Это связано с тем, что в электронный каталог нет доступа с официального сайта библиотеки.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей *Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры*. 99,4% респондентов оценивают эти показатели по максимальному баллу.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 4 группе показателей *Удовлетворенность качеством оказания услуг*. По 4-ой группе показателей

результаты анкетирования выявили высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотекой в целом (99,2%) и по наличию информации о новых изданиях (97,6%).

Результаты изучения информации на официальном сайте МБУК «Ряжская центральная библиотека»

Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУК «Ряжская центральная библиотека»

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
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
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	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры	1	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5
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
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
Электронный билет организации культуры /электронный каталог/	2	0
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
Информация о руководстве 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
ИТОГО	33	28

**Результаты изучения информации
о МБУК «Ряжская центральная библиотека» в сети «Интернет»
www.bus.gov.ru**

Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях www.bus.gov.ru
МБУК «Ряжская центральная библиотека»

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
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	1
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	1
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год	1	1
ИТОГО	7	7

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
организациями культуры, расположенными на территории Ряжского
муниципального района**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы	Итоговая оценка
1	2	3	4	5
МБУК «Ряжская центральная библиотека»	55,3	7	28	90,3

ВЫВОДЫ:

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Ряжская центральная библиотека» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий.

На основании опыта, полученного в ходе проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальными учреждениями культуры и в целях совершенствования работы учреждений, Общественным советом даны следующие **рекомендации**:

1. Обеспечить доступ к электронному каталогу на официальном сайте МБУК «Ряжская центральная библиотека»
2. Продолжить работу по наполняемости Официального сайта МБУК «Ряжская центральная библиотека».
3. 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



Каракулина Т.Е.