

**Результаты оценки качества оказания услуг
муниципального казенного учреждения культуры «Ефремовская
централизованная библиотечная система»
в 2017 году**

Независимая оценка качества оказания услуг библиотеками МКУК «ЕЦБС» проводилась с целями:

- определения эффективности работы библиотек;
- выявления мнения пользователей о качестве библиотечных услуг;
- обеспечение пользователей достоверной информацией о порядке предоставления услуг, в т.ч. в электронной форме;
- создание условий для мотивации сотрудников библиотек на предоставление качественных услуг.

В анкетировании приняли участие 500 пользователей библиотечных услуг. Анкеты заполнялись непосредственно во время посещения библиотек.

По возрасту респонденты распределились следующим образом:

До 25 лет - 98 чел.

26 - 40 лет - 124 чел.

41 - 60 - 170 чел.

Старше 60 лет - 108 чел.

Общий балл МКУК «Ефремовская централизованная библиотечная система» по результатам независимой оценки качества библиотечных услуг и удовлетворённости качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры - 143,9 из 160 возможных

По всем позициям был получен высокий средний балл : 9,2 из 10 возможных.

Показатель, набравший наименьший балл- удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры-7,6

I. Результаты анкетирования получателей услуг.

1. Уровень удовлетворенности доступностью и актуальностью информации о деятельности библиотек, размещенной на их территории.

Средняя оценка -10 баллов из 10 возможных.

Информация о деятельности библиотек доступна всем категориям пользователей.

На информационных стендах размещены планы работы библиотечных филиалов, электронный адрес центральной районной библиотеки, сведения о филиалах, графики работы, новые поступления литературы, информация для пенсионеров, молодежи, информация об услугах Муниципального центра правовой информации МКУК «ЕЦБС», выпускаются рекламные буклеты.

Регулярно в библиотеках проводятся экскурсии, в ходе которых посетители знакомятся с фондами, книжными выставками, с информационно-поисковыми системами.

Улучшить качество предоставляемой информации позволит наличие сенсорного киоска, широкое информирование пользователей не только о книжных новинках, но и о периодических изданиях, размещение на сайте недостающей информации.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры

Средняя оценка-7,7 баллов из 10 возможных.

В центральной районной библиотеке созданы комфортные условия для пользователей. Имеется открытый доступ к фондам, поддерживается чистота помещений, имеются места для сидения, созданы зоны отдыха.

Предложено оформить места для работы на компьютере, улучшить материально-техническое оснащение библиотеки, проводить постоянную работу по улучшению организации библиотечного пространства.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения

Средняя оценка- 10 баллов из 10 возможных.

Дополнительные услуги и доступность их получения пользователи оценили на «отлично».

Библиотекари принимают заказ на книги из других библиотек (в т. ч. областной), информируют о возврате нужной книги, ставят на очередь получения востребованной книги.

Платных услуг библиотека не предоставляет.

В Муниципальном центре правовой информации предоставляются услуги по получению информации с помощью Баз данных «Консультант Плюс», «Политем», «Край».

Для инвалидов и пенсионеров проводится обучение компьютерной грамотности.

Инвалиды и люди преклонного возраста обслуживаются на дому.

Предложено расширить репертуар дополнительных услуг.

4. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств).

Средняя оценка -7,6 баллов из 10 возможных.

Библиотеки предоставляют услуги, связанные с работой на компьютере, выходом в Интернет. Центральная районная библиотека имеет возможность доступа к Национальной электронной библиотеке (НЭБ), Лит Рес. Электронный каталог размещен на сайте Тульской областной универсальной библиотеки.

Необходимо подключение к сети Интернет всех библиотечных филиалов, приобретение компьютерной техники, ксероксов.

5. Удобство графика работы организации культуры.

Средняя оценка -10 баллов из 10 возможных.

Опрос показал, что респонденты положительно оценивают график работы библиотек

100 % респондентов оценили удобство графика работы на «отлично».

Предложено изучить удобство графика работы библиотечных филиалов для пользователей в летний период.

6. Доступность услуг для инвалидов.

Средняя оценка - 6 баллов из 10 возможных.

Существуют проблемы доступности услуг для инвалидов. В центральной районной библиотеке и детском библиотечном филиале имеются пандусы, но нет раздвижных дверей, доступных санитарно-гигиенических помещений.

На сайте центральной районной библиотеки есть версия для слабовидящих.

Высоко оценили респонденты наличие в библиотеках сопровождающего персонала и компетентность работы с инвалидами.

Предложено: организовать рабочие места для инвалидов, предоставлять литературу в доступном виде для инвалидов с нарушением зрения (шрифт Брайля), аудиокниги, обозначить место парковки для инвалидов на территории центральной районной библиотеки, в Муниципальном центре правовой информации организовать тематические папки по социально-значимым проблемам для инвалидов, установить беспроводные кнопки вызова сотрудников библиотеки для инвалидов.

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Средняя оценка- 10 баллов из 10 возможных.

Расписание работы библиотек соответствует потребностям пользователей и оно соблюдается. Время работы библиотек не совпадает полностью с часами работы основной части населения. Библиотеки не закрываются на обеденный перерыв и открыты в выходные дни.

Предложено библиотекам МКУК «ЕЦБС» проводить мониторинг с целью выявления пожеланий и предложений пользователей.

8. Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры.

Средняя оценка- 10 баллов из 10 возможных.

100% получателей услуг оценили оперативность предоставления услуг на «отлично».

Сроки предоставления услуг не превышают максимальный срок, утвержденный административным регламентом.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Респонденты оценили эти показатели по максимальному баллу -10

Предложено знакомить в обязательном порядке новых сотрудников с кодексом этики и служебного поведения работников МКУК «ЕЦБС», продолжить индивидуальную работу с пользователями.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Средняя оценка- 10 баллов из 10 возможных.

Пользователи библиотек высоко оценили компетентность персонала. Специалисты библиотек имеют соответствующее образование, квалификацию. Раз в пять лет МКУК «ЕЦБС» проводит аттестацию библиотечных работников. В настоящее время четыре человека получают образование в Тульском областном колледже культуры и искусства. Специалисты каждые три года повышают свою квалификацию в Тульской областной универсальной научной библиотеке. Ежемесячно в центральной районной библиотеке проходят семинары библиотекарей города и района. Сотрудники библиотек знакомятся с опытом работы библиотек других регионов.

Предложено: продолжить изучать опыт библиотек других систем и ведомств, методисту и библиографу ежемесячно проводить обзоры новинок литературы и периодики для сотрудников. Составить планы индивидуального развития.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Средняя оценка-10 баллов из 10 возможных.

Результаты анкетирования выявили высокий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеками.

В целях совершенствования работы библиотечных филиалов МКУК «ЕЦБС» следует:

- улучшить комплектование фонда;
- стремиться к подключению Интернет во всех библиотеках;
- проанализировать возможности библиотечных филиалов для расширения организации досуга пользователей;
- постоянно изучать инновационную библиотечную деятельность;
- пополнить фонды современными носителями информации;
- расширить репертуар подписных изданий;
- постоянно проводить мониторинг читательского спроса, анализ фонда;
- провести работу по доступности услуг для инвалидов;
- осуществлять систематический контроль за надлежащим выполнением библиотечных услуг.

12. Удовлетворенность материально - техническим обеспечением организации культуры.

Средняя оценка -7,6 баллов из 10 возможных.

Этот показатель имеет наименьший процент удовлетворенности. Компьютерная техника устарела и требует замены, не хватает копировальной техники.

Предложено:

- обновить парк компьютерной техники;
- подключить все библиотечные филиалы к сети Интернет;
- приобрести шкафы каталожные и формулярные;
- сделать косметический ремонт помещений.

13. Удовлетворённость качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте организации культуры.

Средняя оценка- 10 баллов из 10 возможных.

Предложено: открыть страницу ВКонтакте, открыть страницу «Форум» на сайте центральной районной библиотеки, позволяющую более оперативно учитывать запросы пользователей, изучать их мнение.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Средняя оценка- 8 баллов из 10 возможных.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов библиотеки.

Предложено: приобрести больше новой литературы, в том числе детской, в соответствии с нормативами.

II. Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения

Перечень информационных объектов

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)	Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
--	--	--

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)		Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
1.1. (s ₁)	Наличие общей информации об организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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»	1	Полное наименование организации культуры	1
		2	Сокращенное наименование организации культуры	1
		3	Почтовый адрес организации культуры	1
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	1
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
		7	Режим, график работы организации культуры	1
		8	Контактные телефоны	1
		9	Адрес электронной почты	1
		10	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1
1.2 (s ₂)	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте организации культуры в сети «Интернет» в соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций 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»	1	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
		2	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	0
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	0
		4	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1
		5	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом № 2542 (s)	Наименование информационного объекта (k)		Уровень поисковой доступности (Z_{iks}) в баллах
Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет»	6	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	0
	7	Информация о планируемых мероприятиях	1
	8	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1
	9	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
	10	План по улучшению качества работы организации	1

17 баллов из 20 возможных.

По отдельным показателям: «Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления», «Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги» поставлен «0» в связи с тем, что МКУК «ЕЦБС» является казенным учреждением культуры и платных услуг не оказывает, а также не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

**Председатель Общественного совета
при Управлении по культуре, молодежной политике,
физической культуре и спорту администрации
муниципального образования город Ефремов
преподаватель МКОУ «Гимназия»**



Б. И. Стрельников