**ОТЧЕТ**

**о проведении независимой оценки**

**качества оказания услуг**

**МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой»**

2019 год

**Общая характеристика независимой оценки**

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципальных учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на территории городского округа «город Каспийск».

Независимая оценка проводилась в соответствии с методическими рекомендациями, утвержденными Приказом Минкультуры России от 20.11.2015 N 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры», а также приказом Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. N 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".

Оценивались:

- открытость и доступность информации об учреждении;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций, оказывающих услуги в сфере культуры на территории ГО «город Каспийск», была проведена в муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой»

**Цели и задачи проведения независимой оценки**

Цели реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве работы муниципальных учреждений;
2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и принятия своевременных мер по повышению эффективности или по оптимизации его деятельности;
3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления услуг в сфере культуры, устранения их причини путем реализации различных мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципального учреждения.

Проведение независимой оценки включало решение следующих задач:

1. Выявление и анализ практики предоставления услуг в сфере культуры;
2. Получение сведений от получателей услуг учреждений о практике получения данных услуг;
3. Выявление соответствия представления информации о работе учреждения на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. Интерпретация и оценка полученных данных;
5. Формирование предложений по повышению качества работы учреждения культуры.

**Объекты независимой оценки учреждения**

Независимая оценка проводилась, во-первых, в отношении качества услуг, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой». Во-вторых, работы Интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

Период проведения исследования: октябрь-ноябрь 2019 года.

Исследование работы учреждения и его Интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ООО «ТК ТБС-Каспийск».

Независимая оценка проводилась по двум основным блокам критериев:

1. Открытость и доступность информации на официальном сайте организации культуры.
2. Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организаций культуры.

**Методика и инструментарий исследования.**

В задачу проведения независимой оценки входила получение разнообразной информации о качестве предоставления услуг учреждением культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках независимой оценки было проведено:

- анкетирование 107 респондентов – посетителей библиотечной сети – для выявления позиций, мнений потребителей о качестве предоставляемых услуг.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества оказания услуг учреждениями культуры.

**Открытость и доступность информации об организации культуры**

Исследование информации об Интернет-сайте учреждения культуры осуществлялось методом сплошного просмотра содержимого страниц web-сайта (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителей Интернет-сайта.

В ходе исследования было установлено, что у МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой» имеется Интернет-сайт <http://цбс-каспийск.рф>, а также аккаунт в социальной сети facebook http://www.facebook.com/@cbs.kaspiysk.

Результаты, полученные учреждением по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации культуры, представлены в таблице № 1.

Максимальное количество баллов по всем блокам – 30 баллов.

Таблица № 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п.п. | Наименование показателя | Наименование информационного объекта(требования) | МАХ, балл | МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой» |
| 1.1 | Наличие общей информации об учреждении культуры на официальном сайте  (от 0 до 10 баллов) | Полное наименование учреждения культуры | 1 | 1 |
| Почтовый адрес | 1 | 1 |
| Схема проезда | 1 | 1 |
| Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| Сведения об учредителе | 1 | 1 |
| Учредительные документы | 1 | 1 |
| Структура организации | 1 | 0 |
| График работы | 1 | 1 |
| Контактные телефоны | 1 | 1 |
| ФИО, должности руководящего состава учреждения | 1 | 0 |
|  | Итого по п.1.1 |  | 10 | 8 |
| 1.2 | Наличие информации о деятельности учреждения культуры на официальном сайте  (от 0 до 10 баллов) | Перечень услуг, оказываемых учреждением культуры | 2 | 0 |
| Информация о планируемых мероприятиях | 2 | 1 |
| Отчет о результатах деятельности учреждения | 2 | 1 |
| Информация о выполнении государственного(муниципального) задания | 1 | 0 |
| Копия плана финансово-хозяйственной деятельности учреждения культуры | 1 | 0 |
| Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг | 1 | 0 |
| Копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены(тарифы) на услуги либо порядок их установления | 1 | 1 |
|  | Итого по п.1.2 |  | 10 | 3 |
| 1.3 | Доступность и актуальность информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на территории учреждения |  | 10 | 10 |
|  |  | Итого по критерию открытости | 30 | 21 |

Отдельно отмечена возможность обратной связи, а также подписки на новости учреждения, обеспеченная на сайте МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой».

**Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об учреждении культуры.**

По первому критерию отмечается, что сайт учреждения оценивается как удовлетворительный, хотя информация представлена не в полном объеме. На сайте отсутствуют сведения об учредителе и структуре организации, ФИО и должности руководящего состава.

Информация о деятельности учреждения представлены также в недостаточном объеме.

В этой части на сайте отсутствуют:

- перечень услуг, оказываемых учреждением;

- информация о выполнении государственного (муниципального) задания;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг.

**Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг**

**организацией культуры**

Для организации и проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован метод анкетирования как наиболее доступный и экономически целесообразный в данных условиях.

В анкетировании приняли участие 107 респондентов – посетителей МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой». Опрошены были люди разного возраста и уровней образования.

Оценки, полученные муниципальным учреждением по показателям, входящим в данный блок, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения и представлены ниже в таблице № 2.

Максимальное количество баллов – 130 баллов.

Таблица № 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование критерия | Наименование показателя | МАХ, балл | МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой» |
| 2.1 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения  (от 0 до 50 баллов) | Комфортность условий пребывания в организации культуры (места сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.) | 10 | 10 |
| Наличие дополнительных услуг и доступность их получения (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогида и прочее) | 10 | 9 |
| Транспортная и пешая доступность для посетителей | 10 | 10 |
| Удобство графика работы учреждения | 10 | 10 |
| Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 10 | 10 |
| Итого по критерию 2.1: | | | | 49 |
| 2.2 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 20 баллов) | Соблюдение режима работы учреждения | 10 | 10 |
| Соблюдение установленных(заявленных) сроков предоставления услуг учреждением | 10 | 10 |
| Итого по критерию 2.2: | | | | 20 |
| 2.3 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения культуры (от 0 до 20 баллов) | Доброжелательность и вежливость работников | 10 | 10 |
| Компетентность персонала учреждения | 10 | 10 |
| Итого по критерию 2.3 | | | | 20 |
| 2.4 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 40 баллов) | Общая удовлетворенность качеством оказания услуг учреждением культуры | 10 | 9,4 |
| Удовлетворенность материально-техническим обеспечением | 10 | 9,5 |
| Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте в сети Интернет | 10 | 9 |
| Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов учреждения культуры | 10 | 10 |
| Итого по критерию 2.4. | | | | 37,9 |
| Итого по всем критериям блока 2 | | | | 126,9 |

**Выводы по результатам оценки критерия удовлетворенности качеством**

**оказания услуг учреждением культуры.**

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в МБУ «Централизованная библиотечная система городского округа «город Каспийск» им.Ф.Алиевой» по оценкам респондентов можно охарактеризовать как высокий и соответствующий спросу населения. По итогам работы учреждения, в сравнении с 2018 годом, наблюдается увеличение количества посетителей с одновременным снижением среднего возраста посетителей.

Итоговые оценки, полученные учреждением культуры: 147,9 баллов из возможных 160.

Пользователями услуг были отдельно высказаны слова благодарности за многочисленные мероприятия и праздники, проводимые в учреждении, доброжелательность и компетентность работников системы.

**Рекомендации по повышению качества оказываемых услуг.**

* + - 1. Совершенствовать работу над содержанием сайта учреждения в соответствии с требованиями нормативных документов.
      2. Провести работу по улучшению материально-технической базы учреждения.
      3. Разработать мероприятия по обеспечению более широкого доступа граждан к услугам учреждения.