

**Аналитическая справка по результатам проведения независимой
оценки муниципального бюджетного учреждения культуры
«Новомосковская библиотечная система» в 2017 году**

Независимая оценка качества в учреждениях культуры проводится в следующих целях:
 - предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг учреждения;
 - повышения качества и доступности услуг культуры для населения;
 - улучшения информированности посетителей о качестве деятельности учреждения;
 - повышения качества деятельности учреждения.

Независимая оценка качества муниципального бюджетного учреждения культуры «Новомосковская библиотечная система» (далее – МБУК «НБС») проводилась в соответствии с федеральным законодательством и включала в себя два направления: проведение опроса получателей услуг и оценку данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

Общий балл учреждения по результатам независимой оценки составил 142,89 из 160 возможных, в том числе 123,89 баллов из 140 возможных – по результатам проведения анкетирования получателей услуг, 19 баллов из 20 возможных – оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения.

I. Результаты анкетирования получателей услуг

В анкетировании приняли участие 1076 респондентов. По возрасту респонденты распределены следующим образом:

- ✓ До 25 лет – 47% (507 человек),
- ✓ 26 – 40 лет – 35% (374 человека),
- ✓ 41 – 60 – 14% (151 человек),
- ✓ Старше 60 лет – 4% (44 человека).

При изучении мнения получателей услуг использовались следующие каналы информационных услуг:

- ✓ личный опрос – 1,3%;
- ✓ по электронной почте – 2%;
- ✓ Интернет-канал – 96,7%.

Сводные данные, полученные при изучении мнений получателей услуг МБУК «НБС» представлены в таблице № 1.

Таблица 1

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Всего получателей услуг, участвующих в анкетировании	Сумма баллов по каждому вопросу		Количество ответивших на вопрос	Средняя оценка по вопросу
					(Σm_{ijp})	(p)		
1	2	3	4	8	9		10	11
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	787	7870	9987,5	1076	9,28
		В целом хорошо	7,5	269	2017,5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	20	100			
		Плохо, много недостатков	2,5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	768	7680	9920	1076	9,22
		В целом хорошо	7,5	280	2100			
		Удовлетворительно,	5	28	140			

		незначительные недостатки						
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	387	3870	7150	1076	6.64
		В целом хорошо	7.5	228	1710			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	241	1205			
		Плохо, много недостатков	2.5	146	365			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	74	0			
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Отлично, все устраивает	10	387	3870	7027.5	1076	6.53
		В целом хорошо	7.5	209	1567.5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	232	1160			
		Плохо, много недостатков	2.5	172	430			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	76	0			
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	641	6410	9340	1076	8.68
		В целом хорошо	7.5	371	2782.5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	27	135			
		Плохо, много недостатков	2.5	5	12.5			
		Совершенно не удобно	0	33	0			
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	1010	1010	10330	1076	9.6
			нет	47	47			
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	1016	1016			
			нет	60	60			
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	1046	1046			
			нет	30	30			
		Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами	да	1069	1069			
	нет	7	7					

		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	1024	1024			
			нет	52	52			
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	880	8800	10225	1076	9.50
		В целом хорошо	7.5	186	1395			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	6	30			
		Плохо, много нарушений	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдается	0	0	0			
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	805	8050	10062.5	1076	9.35
		В целом хорошо	7.5	263	1972.5			
		Удовлетворительно, незначительные нарушения	5	8	40			
		Плохо, много нарушений	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не соблюдаются	0	0	0			
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	834	8340	10120	1076	9.41
		В целом хорошо	7.5	228	1710			
		Удовлетворительно	5	14	70			
		Плохо	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	834	8340	10112.5	1076	9.40
		В целом хорошо	7.5	225	1687.5			
		Удовлетворительно	5	17	85			
		Плохо	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно	0	0	0			
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	751	7510	9905	1076	9.21
		В целом хорошо	7.5	308	2310			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	17	85			
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
j12	Удовлетворенность материально-техническим	Отлично, все устраивает	10	636	6360	9367.5	1076	8.71
		В целом хорошо	7.5	337	2527.5			
		Удовлетворительно	5	90	450			

	обеспечением организации культуры	незначительные недостатки						
		Плохо, много недостатков	2.5	12	30			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
/13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Отлично, все устраивает	10	832	8320	10115	1076	9.40
		В целом хорошо	7.5	230	1725			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	14	70			
		Плохо, много недостатков	2.5	0	0			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0			
/14	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	670	6700	9640	1076	8.96
		В целом хорошо	7.5	369	2767.5			
		Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	32	160			
		Плохо, много недостатков	2.5	5	12.5			
		Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0		0			
ИТОГО:					0	133302,5	1076	123,89

Интегральное значение показателей, сформированное на основании мнений 1076 получателей услуг, равно 123,89 балла. Средний балл за показатель анкеты – 8,85.

Описание критериев показателей по результатам анкетирования получателей услуг

1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации.

Максимальный балл по первому показателю – 10. Фактический - 9,28, что говорит о хорошем уровне работы учреждения по своевременному и доступному всем категориям населения предоставлению информации о самом учреждении и его деятельности.

Преобладающее большинство опрошенных – 1056 человек (98,1%) оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 20 респондентов (1,9 %) считают информацию о деятельности организации «удовлетворительной, с незначительными недостатками».

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

2. Комфортность условий пребывания в организации культуры.

Из максимальных 10 баллов фактический балл составляет 9,22.

Преобладающее большинство опрошенных – 1048 человек (97,4%) оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 28 респондентов (2,6%) считают условия пребывания «удовлетворительными, с незначительными недостатками».

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

3. Дополнительные услуги и доступность их получения.

Максимальный балл по данному показателю – 10 баллов, фактический – 6,64

615 респондентов (57,2%) оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 241 респондент (22,4%) считают дополнительные услуги и доступность их получения «удовлетворительными, с незначительными недостатками». «Плохо, много недо-

статков» ответило 146 респондентов (13,6%). «неудовлетворительно» отметило 74 человека (6,8%).

Респонденты отметили, что библиотеки предоставляют широкий спектр информационных услуг (библиотечных, библиографических, сервисных, культурно-досуговых и других). Они предлагают в дальнейшем развивать платные дополнительные услуги населению, в том числе на основе ИКТ, в обособленных подразделениях МБУК «НБС», в которых пользователи предлагают ввести копирование и распечатку документов.

Рекомендации учреждению: запланировать проведение мероприятий, направленных на расширение спектра дополнительных услуг.

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

Максимальный балл – 10, фактический – 6,53.

596 респондентов (55,4%) оценили этот показатель на «отлично, всё устраивает» и «в целом хорошо». 232 респондента (21,6%) считают удобство пользования электронными сервисами «удовлетворительными, с незначительными недостатками». «Плохо, много недостатков» ответило 172 респондента (16%), «неудовлетворительно» отметило 76 человек (7%).

При анкетировании пользователи библиотек высказывали пожелания установить беспроводную сеть Wi-Fi в городских и сельских библиотеках.

Рекомендации учреждению: запланировать проведение мероприятий, направленных на улучшение удобства пользования электронными сервисами, предоставляемыми МБУК «НБС».

5. Удобство графика работы организации культуры.

При максимальном результате – 10 баллов, фактический составляет 8,68.

По данному показателю следующие результаты: 1012 человек (94%) считают удобным график работы учреждения культуры. 27 респондентов (2,5%) считают график работы «удовлетворительным, с незначительными недостатками». «Плохо, много недостатков» ответило только 5 респондентов (0,5%), «совершенно неудобно» ответили 32 человека (3%).

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют

6. Доступность услуг для инвалидов.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,6.

Этот показатель рассматривался наиболее подробно и состоял из 5 вопросов. На вопрос «Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски», 1010 человек (96%) ответили «да», 47 человек (4%) ответили «нет».

Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.) 1016 человек (94%) ответили «да», 60 человек (6%) ответили «нет».

Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации. 1046 человек (97,2%) ответили «да», 30 человек (2,8%) ответили «нет».

Компетентность работы персонала с посетителями-инвалидами. 1069 человек (99,4%) ответили «да», 7 человек (0,6%) ответили «нет».

Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам. 1024 человек (95,2%) ответили «да», 52 человек (4,8%) ответили «нет».

В обособленных подразделениях имеется кнопка вызова персонала. На сайте МБУК «НБС» установлена версия для слабовидящих. Обособленное подразделение «Центральная городская библиотека» предоставляет для инвалидов возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, так как имеется парковка, пандус, двери с расширенным дверным проёмом, лифт, инва-туалеты. Для инвалидов-колясочников Центральная городская библиотека полностью доступна для передвижения.

Высоко оценили респонденты компетентность персонала в работе с инвалидами.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют

7. Соблюдение режима работы организацией культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,50.

Режим работы учреждения культуры соблюдается и соответствует потребностям получателей услуг разного возраста и профессиональной загруженности.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют

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

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,35.

Сроки предоставления услуг соответствуют утвержденным планам работы.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

9. Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,41.

Ко всем посетителям и пользователям персонал организации внимателен, вежлив и доброжелателен.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

10. Компетентность персонала организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,40.

Персонал учреждения компетентен и владеет знаниями и информацией в рамках оказания предложенных организацией услуг.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

11. Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом.

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,21.

Пользователи услуг, предоставляемых учреждением, в целом удовлетворены качеством оказания данных услуг.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

12. Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,71.

Предложения по улучшению данного показателя отсутствуют.

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

Максимальный балл – 10. Фактический – 9,40.

Пользователи услуг удовлетворены качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещённой на официальном сайте учреждения и в 5 группах «ВКонтакте».

Из результатов голосования следует, что данный показатель не требует значительной корректировки, учреждение продолжит работу в данном направлении.

Рекомендации по улучшению данного показателя отсутствуют.

14. Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Максимальный балл – 10. Фактический – 8,96.

В целом, пользователи довольны качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры.

Рекомендации учреждению: обратить внимание на качество, содержание и внешнюю привлекательность изготавливаемых книг, буклетов, закладок, списков литературы, афиш и рекламных листовок.

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 ($Z_{k,s}$) 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	1
		3	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
		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
		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

Оценка показателей, размещенных на сайте учреждения: 19 баллов из 20 возможных. Информация «копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации» на сайте учреждения не разме-

щена в связи с тем, что муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новомосковская библиотечная система» не осуществляет лицензируемых видов деятельности.

Оператор:
Исполнительный директор Объединения
работодателей муниципального образования
город Новомосковск «Совет предприятий»



Г.В.Зиборов