

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ЧОУ ВО «Курский институт
менеджмента, экономики и бизнеса»


Т.П. Окорокова

2018 года



**ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНОГО КАЗЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА ФАТЕЖСКОГО РАЙОНА»**

Фатеж 2018

Независимая оценка качества предоставляемых услуг

Анализ результатов проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»

Независимая оценка качества оказания услуг является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве оказания услуг организацией культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка проводится Центром независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования и культуры, созданном в ЧОУ ВО «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса» на основании приказа № 01-01-03/70 от 5 сентября 2018г. Сведения о реквизитах организации, представлены в приложении.

Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациям культуры» и в соответствии со ст.36.2 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992г., № 3612-1, приказ Минкультуры России от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет».

Для проведения анкетирования респондентов была разработана анкета с установлением баллов по каждому критерию в соответствии с приказом Минкультуры России от 27 апреля 2018 года № 599, которая включает вопросы в соответствии с разработанными критериями:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации» (3 показателя)
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг» (2 показателя)
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов»(3 показателя)

4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»(3 показателя)
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (3 показателя)

Цель исследования – произвести оценку качества оказания услуг вМуниципальном казенном учреждении культуры «Межпоселенческая библиотека Фатежского района» (далее – МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»)на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг вМКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»;
- выявить мнение населения о качестве услуг в учреждении культуры;
- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждения;
- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения.

На основании приказа Отдела культуры Администрации Фатежского района Курской области «О проведении в 2018 году независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры Фатежского района Курской области» от 20 июля 2018 года № 44 был проведен комплекс работ по сбору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» в период с 1 августа по 31 октября 2018 года.

Данная независимая оценка проводилась в отношении Фатежской межпоселенческой библиотеки и сельских библиотек-филиалов района.

В качестве объекта исследования выступили пользователи МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»: учащиеся, студенты, молодежь, служащие, пенсионеры.

Сбор данных по показателям независимой оценки качества оказания услуг осуществлялся организацией-оператором методом анкетирования:

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официального сайтаМКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»;
- сбор, обобщение и анализ информации, полученной МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Таблица 1).

Таблица 1. Сведения о количестве опрошенных

Организация	Количество человек
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	819
Итого	819

Таблица 2. Вопросы и критерии для определения интегрированного показателя

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30
	нет	0
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30
	нет	0
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40
	нет	0
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	50
	2. В целом хорошо	40
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30
	4. Плохо, много недостатков	20
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	50
	нет	0
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30
	2. В целом хорошо	7,5
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5
	4. Плохо, много недостатков	2,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40
	нет	0
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30
	нет	0
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40
	нет	0
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40
	2. В целом хорошо	30
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	20
	4. Плохо, много недостатков	3,5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20
	нет	0
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	30
	нет	0
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	20
	2. В целом хорошо	10
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8
	4. Плохо, много недостатков	5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50
	2. В целом хорошо	40
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30
	4. Плохо, много недостатков	5
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0

В ходе проведения независимой оценки качества оказания услуг МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» по результатам анализа сайта и независимого анкетирования получателей услуг организации в соответствии с установленными критериями были получены следующие результаты и составлена сводная таблица (Таблица 3).

Таблица 3. Сводная таблица МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»

Наименование показателя	Мнение получателей услуг	Баллы	Кол-во ответивших на вопрос	Сумма баллов по каждому вопросу		Средний
1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	да	30	608	18240	18240	22,27
	нет	0	211	0		
1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	да	30	513	15390	15390	18,79
	нет	0	306	0		
1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	да	40	643	25720	25720 31,40	31,40
	нет	0	176	0		
2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	1. Отлично, все устраивает	50	231	11550	31660	38,65
	2. В целом хорошо	40	342	13680		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30	161	4830		
	4. Плохо, много недостатков	20	80	1600		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	5	0		
2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	да	50	586	29300	29300	35,77
	нет	0	233	0		
3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	1. Отлично, все устраивает	30	44	1320	3147,5	3,84
	2. В целом хорошо	7,5	58	435		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	5	152	760		
	4. Плохо, много недостатков	2,5	253	632,5		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	312	0		
3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	да	40	99	3960	3960	4,83
	нет	0	720	0		
3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов:	да	30	177	5310	5310	6,48
	нет	0	642	0		
4.1 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги:	да	40	816	32640	32640	39,85
	нет	0	3	0		
4.2 Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных)	1. Отлично, все устраивает	40	604	24160	30490	37,22
	2. В целом хорошо	30	203	6090		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	20	12	240		
	4. Плохо, много недостатков	3,5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

4.3 Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	да	20	816	16320	16320	19,92
	нет	0	3	0		
5.1 Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	да	30	686	20580	20850	25,12
	нет	0	133	0		
5.2 Удовлетворенность графиком работы организации:	1. Отлично, все устраивает	20	520	10400	13352	16,30
	2. В целом хорошо	10	280	2800		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	8	19	152		
	4. Плохо, много недостатков	5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		
5.3 Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации:	1. Отлично, все устраивает	50	545	27250	38010	46,41
	2. В целом хорошо	40	254	10160		
	3. Удовлетворительно, незначительные недостатки	30	20	600		
	4. Плохо, много недостатков	5	0	0		
	5. Неудовлетворительно, совершенно не устраивает	0	0	0		

Максимальное количество баллов, которое сможет набрать организация равно 500.

По результату проведения анкетирования МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» количественная *величина агрегированного показателя составила 346,8 из 500* возможных. Количество респондентов составило 819 человек.

Значение интегрального показателя для учреждения культуры рассчитывалось как сумма значений исходных показателей по 5 критериям (14 показателям) и представлена в таблице (Таблица 3).

По первому критерию **«Открытость и доступность информации об организации»** МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» набрала **72,46** при этом:

74,2% – считают, что информация о деятельности соответствует на официальном сайте.

62,6 % - считают, что на официальном сайте в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

78,5% - удовлетворены открытостью и доступностью информации о деятельности организации.

Оценка проведена методом сплошного просмотра содержимого страниц официального сайта учреждения с выявлением и фиксацией признаков наличия(отсутствия) соответствующих текстов (контент-анализ), установления соответствия информации требованиям нормативных и правовых документов, степени удобства доступа к текстам для посетителей официального сайта, а также на основании анкетирования респондентов

Таблица 4. Сведения по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»

Организация	1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах	1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг	1.3 Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет»	Итого
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	22,27	18,79	31,40	72,46

По второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг» МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» общее количество баллов составило **74,4** при этом:

28,2% – опрошенных считают, что организация обеспечена комфортными условиями для предоставления услуг;

71,5 – удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.

Таблица 5. Сведения по второму критерию «Комфортность условий предоставления услуг».

Организация	2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:	2.2 Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг	Итого
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	38,65	35,77	74,4

По третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов» МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» общее количество баллов составило **15,15** при этом:

5,4 % – отметили удовлетворенность территории, прилегающей к организации;

87,9% – отметили, что имеются значительные недостатки в том, как обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услугу наравне с другими;

78,4% – отметили неудовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека».

Таблица 6. Сведения по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов»

Организация	3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	3.3 Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Итого
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	3,84	4,83	6,48	15.15

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» набрала **96,99 баллов**. При этом:

99,6% – довольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при первичном контакте;

73,7% – довольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

99,6 % – удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников при обращении в организацию.

Таблица 7. Сведения по четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Организация	1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации	2. Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия	3. Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Итого
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	39,85	37,22	19,92	96,99

По пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» набрала **87,8 баллов**. При этом:

83,7 – готовы порекомендовать организацию родственникам и друзьям;

63,5 % – удовлетворены графиком работы организации;

66,5% – удовлетворены в целом оказанием услуг.

Таблица 8. Сведения по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

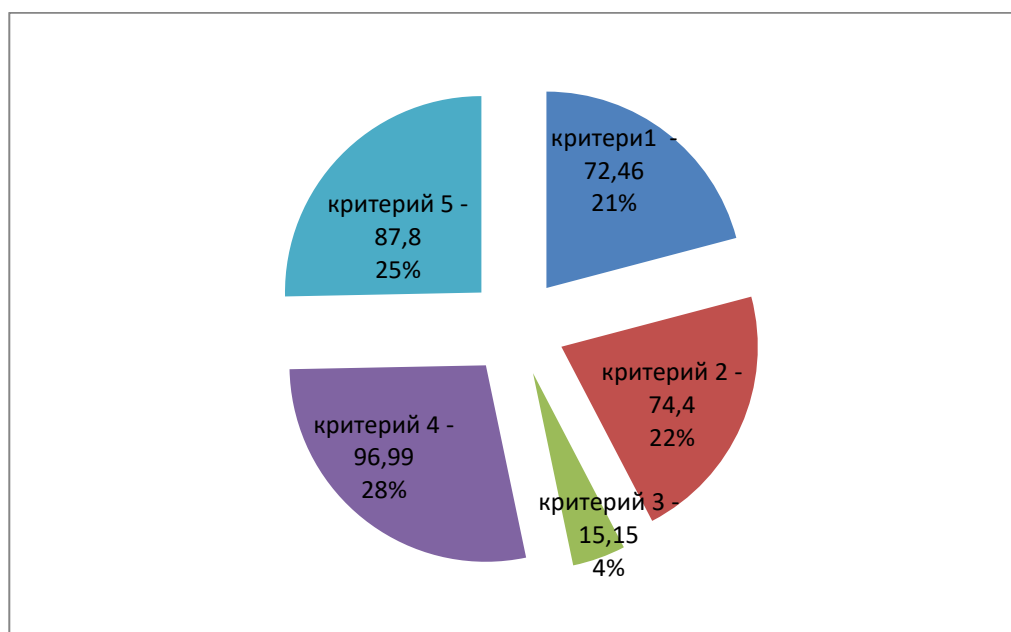
Организация	1. Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым	2. Удовлетворенность графиком работы организации	3. Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	Итого
1. МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	25,12	16,30	46,41	87,8

Таким образом, значение интегрального показателя МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», его состав и структура представлены в таблице 9.

Таблица 9. Значение интегрального показателя МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»

Организация	Критерий 1 (100)		Критерий 2 (100)		Критерий 3 (100)		Критерий 4 (100)		Критерий 5 (100)		Общее количество баллов (500 баллов)	
	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%	баллы	%
МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»	72,46	72,46 21	74,4	74,4 22	15,15	15,15 4	96,99	96,99 28	87,8	87,8 25	346,8	69,3

Далее рассмотрим долю каждого критерия в общем значении значения интегрального показателя МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека»



По итогам анализа МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» предложен следующий план по устранению выявленных недостатков Таблица 10.

Таблица 10. План по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг

Недостатки выявленные в ходе НОК	Наименование мероприятий по устранению недостатков	Плановый срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации		
Совершенствовать сайт организации	Обновление (актуализация) информации о работе МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека», размещенной на официальном сайте организации. Продолжение функционирования дистанционных способов обратной связи с получателями услуг: телефона, электронной почты, электронных сервисов.	Весь период
II. Комфортность условий предоставления услуг		
Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения	Обновление материально-технической базы: компьютеризация и подключение к сети Интернет оставшихся сельских библиотек-филиалов, подключение модельных библиотек района к НЭБ. Обеспечение в организации условий для предоставления услуг: ремонт помещений, наличие комфортной зоны отдыха, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (воды, мыла, туалета), гардероба. Пополнение фондов новой литературой по разным отраслям знания.	В течении трех лет 2019-2021г
III. Доступность услуг для инвалидов		
Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: оборудование пандусами, стоянками для автотранспортных средств для инвалидов, наличие поручней, расширенных дверных проемов. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: пополнение книжного фонда специальными изданиями для слабовидящих, проведение мероприятий для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Заключение договоров о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	В течении трех лет 2019-2021г
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		
Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и	Продолжить работу специалистов учреждения с учетом требований Кодекса профессиональной этики.	Весь период

дистанционном обращении	Улучшить обратную связь при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте).	
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
Информирование населения о мероприятиях в библиотеке	Информирование населения о предстоящих мероприятиях, составление рекламных буклетов, афиш, анонсов. Публикации в СМИ.	Весь период

Таким образом, подводя итоги исследования по независимой оценке качества предоставляемых услуг учреждением культуры МКУК «Фатежская межпоселенческая библиотека» можно сделать вывод о том, что у большинства респондентов библиотека играет важную роль как источник информации и центр общения. График работы и режим большинство опрошенных устраивает.

Для комфортной работы респондентам необходимы доброжелательность сотрудников библиотек, компетентность, наличие дополнительных услуг и соблюдение установленных (заявленных) сроков их предоставления. В целом большинство опрошенных довольны качеством оказания услуг, но желают улучшения материально-технической базы для создания более комфортной среды. Из-за отсутствия должного финансирования осуществить обслуживание людей с ограниченными возможностями нельзя, и результаты анкетирования это подтверждают.

Сейчас библиотека является единственным бесплатным источником получения информации, способствует привлечению к чтению, сохранению культурных традиций на фоне бурно развивающихся информационных процессов, содействует социальной адаптации.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Сведения об организации - операторе

Частное образовательное учреждение высшего образования «Курский институт менеджмента, экономики и бизнеса»
305000, г. Курск, ул. Радищева, 35
Тел. 70-82-46, факс 70-56-87
ИНН 4632005963 КПП 463201001

Р/сч 40703810000520000006
К/сч 30101810145250000411
Филиал «Центральный» Банка ВТБ (ПАО) г. Москва
БИК 044525411

ОКОНХ 92200, ОКПД 803, ОКПО 035414063
ОГРН 1024600966422, ОКТМО 38701000
ОКФС - 53