

## Независимая оценка качества оказания услуг МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система» в 2017 году.

### Отчет по результатам проведения мониторинга «Независимая оценка качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Абакана»

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

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры, утверждены приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.11.2016 № 2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры».

Настоящее исследование проводилось на основании Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (далее - Методические рекомендации), утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.03.2017 № 261.

Цель данного исследования состояла в сборе, обобщении и анализе информации о качестве оказания услуг учреждениями культуры города Абакана. Объектом исследования являлись получатели услуг учреждений культуры города Абакана от 14 лет и старше.

Численность выборочной совокупности респондентов задана заказчиком и насчитывала 1350 единиц.

Для оценки качества предоставления услуг организациями культуры были использованы две группы показателей:

1. Показатели, сформированные на основании изучения мнения получателей услуг при анкетном опросе;
2. Показатели, сформированные на основании информации на официальном сайте организации культуры или при его отсутствии на сайте учредителя организации культуры.

Для достижения поставленных целей решению подлежали следующие исследовательские задачи:

1. Оценка открытости и доступности информации об организации культуры;
2. Оценка комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
3. Оценка время ожидания предоставления услуги;
4. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры;
5. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг;
6. Выявление значения показателей, сформированных на основе анализа информации на официальных сайтах учреждений культуры;

По результатам независимой оценки качества услуг учреждениями культуры, города Абакана итоговые оценки сложились следующим образом:

Из 9 учреждений культуры УКМиС в рейтинге итоговых оценок МБУК «АЦБС» находится на 6 месте (145,4 балла).

Высшую итоговую оценку получил МБУК г. Абакана «Духовой оркестр» (149,1 балла),

на последней позиции - МБУК г. Абакана «Культурно-досуговый центр «Красный Абакан» (144,9 балла).

**Таблица 1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальными учреждениями культуры города Абакана (баллы)**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации	Итоговая оценка
1	2	3	4=2+3
МБУК г. Абакана «Абаканская картинная галерея»	127,3	18	145,3
МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система»	127,4	18	145,4
МБУК г. Абакана «Абаканский Дворец Молодежи»	129,2	18	147,2
МБУК г. Абакана «Культурно-досуговый центр «Южный»	127	18	145
МБУК г. Абакана «Культурно-досуговый центр «Красный Абакан»	126,9	18	144,9
МБУК г. Абакана «Городской общественно-культурный центр по работе с населением по месту жительства»	127,8	18	145,8
МБУК г. Абакана «Городской центр культуры «Победа»	128,9	18	146,9
МБУК г. Абакана «Ансамбль «Звоны»	129,1	18	147,1
МБУК г. Абакана «Духовой оркестр»	131,1	18	149,1

### **3.2. Независимая оценка качества оказания услуг МБУКг. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система»**

#### **3.2.1. Изучение мнения получателей услуг**

Получателям услуг МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система» было предложено дать оценку качества предоставления услуг учреждением культуры.

Таблица 3.2.1. Оценка мнений получателей услуг МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система»

№	Наименование показателя	Единица измерения (значение показателя)	Среднее количество баллов
1.3	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	от 0 до 10 баллов	8,7
2.1.	Комфортность условий пребывания в организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,8

№	Наименование показателя	Единица измерения (значение показателя)	Среднее количество баллов
2.2.	Дополнительные услуги и доступность их получения	от 0 до 10 баллов	8,9
2.3.	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	от 0 до 10 баллов	9,7
2.4.	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,5
2.5.	Доступность услуг для инвалидов	от 0 до 10 баллов	4
3.1.	Соблюдение режима работы организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
3.2.	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	от 0 до 10 баллов	10
4.1.	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,8
4.2.	Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 10 баллов	9,8
5.1.	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	от 0 до 10 баллов	9,8
5.2.	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 10 баллов	8,9
5.3.	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	от 0 до 10 баллов	8,5
5.4.	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	от 0 до 10 баллов	10
<b>Итого:</b>			<b>127,4</b>

Уровень доступности и актуальности информации о деятельности МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система» половиной опрошенных (52%) оценивается на высший балл, 20% ответивших склонились к 7,5 баллам по шкале от 0 до 10, еще 12% респондентов оценили на 5 баллов. Общее значение по данному показателю равно 8,7 балла. По данному показателю почти все наблюдатели высоко оценивают деятельность библиотек. Работа библиотек ведется согласно годовым планам, наличие в библиотеках информации для горожан имеется. Во всех филиалах «АЦБС» установлены вывески с режимом работы, оформлены информационные стенды с нормативно-правовой документацией. Информация о предстоящих мероприятиях и выставках своевременно размещается на сайте библиотеки.

Общее значение показателя «Уровень комфортности пребывания» равно 9,8 балла. Преобладающая часть опрошенных (82%) поставили максимальную оценку 10 баллов уровню комфортности пребывания в филиалах «АЦБС», 7,5 баллов поставили 16% посетителей. Во всех филиалах «АЦБС» чисто, уютно. Со вкусом оформлены книжные выставки на актуальные темы. В Центральной детской библиотеке оформлен детский уголок для чтения, творчества, в Центральной библиотеке и библиотеке «Ровесник» созданы публичные центры правовой информации, во всех 14 филиалах работают клубы

по интересам.

76% участников опроса оценили дополнительные услуги (проведение творческих мастер-классов, клубы по интересам на базе филиалов библиотеки, школа компьютерной грамотности) и доступность их получения на 10 баллов. Комплексное значение данного показателя составило 8,9 балла.

84% оценили удобство пользования электронными сервисами (электронный каталог, виртуальные выставки), предоставляемыми «АЦБС», на 10 баллов, однако 12% респондентов оценили этот критерий на 5 баллов из 10 возможных. Совокупный показатель данного критерия составил 9,7 баллов.

Относительно графика работы «АЦБС» - подавляющая часть участников опроса (83%) оценила данный параметр на высший балл. В соответствии с Методическими рекомендациями расчетный показатель «Удобство графика работы» равен 9,5 балла.

Итоговое значение показателя «доступность услуг для инвалидов» равно 4 баллам. Для пользователей с ограниченными возможностями здоровья есть книги с укрупненным шрифтом, шрифтом Брайля. На сайте «АЦБС» есть версия для слабовидящих. К сожалению, не во всех филиалах «АЦБС» оборудован пандус.

По 3-ей группе показателей оценка пользователей составила максимально возможную – 10 баллов. Все филиалы «АЦБС» соблюдают установленный режим работы, также соблюдаются установленные сроки оказания услуг.

Оценивая доброжелательность, вежливость и компетентность персонала «АЦБС» почти вся совокупность опрошенных (95%) поставила наивысшую оценку 10 баллов. Итоговое значение данного показателя в соответствии с Методическими рекомендациями составило 9,8 балла.

На вопрос «Оцените Ваш уровень удовлетворенности качеством оказания услуг «АЦБС» в целом» 80% посетителей оценили этот критерий на 10 баллов по шкале от 0 до 10. В соответствии с методическими рекомендациями по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом составил 8,9 балла. Организуемые библиотеками мероприятия вызывают положительный отклик у пользователей, что отражено в книге отзывов и предложений. В работе библиотек активно используются инновационные формы работы.

На 10 баллов по шкале от 0 до 10 оценили материально-техническое обеспечение «АЦБС» 58% участников опроса, 34% опрошенных склонились к 7,5 балла. Совокупный показатель данного критерия составил 8,9 балла.

Итоговое значение показателя качества оказания услуг по мнениям получателей услуг МБУК г. Абакана «АЦБС» составило 127,4 балла.

### 3.2.2. Анализ информации на официальном сайте организации

Таблица 3.2.2. Оценка наличия информации о МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система» на официальном сайте организации [цбс.абакан.рф](http://цбс.абакан.рф)

Наименование требования/ информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры	1	1
Сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес организации культуры	1	1
Схема размещения организации культуры, схема проезда	1	1
Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1	1

Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1	1
Режим, график работы организации культуры	1	1
Контактные телефоны	1	1
Адрес электронной почты	1	1
Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	1	1
Сведения о видах предоставляемых услуг	1	1
Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	1	1
Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1	1
Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	1	1
Информация о планируемых мероприятиях	1	1
Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	1	1
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1	0
План по улучшению качества работы организации	1	0
<b>ИТОГО</b>	<b>Макс. значение 20 баллов</b>	<b>18</b>

Согласно Методическим рекомендациям, оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте МБУК г. Абакана «Абаканская централизованная библиотечная система», составила 18 баллов.

Таблица. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с гендерными группами в %

Пол	Респонденты
Мужской	75%
Женский	25%
<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>

Таблица. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с возрастными группами в %

Возраст	Респонденты
14-18 лет	42%

19-29 лет	21%
30-39 лет	2%
40-49 лет	6%
50-59 лет	6%
60 лет и старше	23%
<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>

Таблица. Распределение выборочной совокупности респондентов в соответствии с родом занятий в %

Род занятий	Респонденты
Государственный (муниципальный служащий)	10%
Специалист, служащий в бюджетном секторе	8%
Специалист, служащий в коммерческом секторе	2%
Рабочий	3%
Студент ВУЗа, учащийся, школьник	39%
Неработающий пенсионер	28%
Предприниматель	0%
Домохозяйка	10%
<b>Общий итог</b>	<b>100%</b>

4. Итоговые значения показателей по результатам оценки официальных сайтов учреждений культуры города Абакана и изучения мнения получателей услуг.

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения								
			Духовой оркестр	АДМ	Звоны	ГЦК «Победа»	ГОКЦ	АЦБС	АКГ	КДЦ «Южный»	КДЦ «Красный Абакан»
<b>1. Открытость и доступность информации об организации культуры (max. 30 баллов)</b>	Наличие информации об организации культуры на официальном сайте	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Наличие информации о деятельности организации культуры на официальном сайте	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	10	9,1	9,5	9,4	7,8	9,5	8,7	8,6	9,1	8,2
<b>Итого по критерию «открытость»:</b>		<b>30</b>	<b>27,1</b>	<b>27,5</b>	<b>27,4</b>	<b>25,8</b>	<b>27,5</b>	<b>26,7</b>	<b>26,6</b>	<b>27,1</b>	<b>26,2</b>
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>	Комфортность условий пребывания в организации культуры	10	9,7	9,3	9	9,7	9,6	9,8	9,5	9,4	9,4
	Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	10	9	9,5	9,4	9,6	9,6	8,9	9,6	9,4	9,7

Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения								
			Духовой оркестр	АДМ	Звоны	ГЦК «Победа»	ГОКЦ	АЦБС	АКГ	КДЦ «Южный»	КДЦ «Красный Абакан»
(max. 50 баллов)	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры	10	9,2	9,1	9,7	9,2	9,7	9,7	8	9,5	8,4
	Удобство графика работы организации культуры	10	9	8,5	9,6	8,8	9,3	9,5	9,6	8,9	8,7
	Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	10	8	6	4	8	4	4	6	4	6
<b>Итого по критерию «комфортность»:</b>		<b>50</b>	<b>44,9</b>	<b>42,4</b>	<b>41,7</b>	<b>45,3</b>	<b>42,2</b>	<b>41,9</b>	<b>42,7</b>	<b>41,2</b>	<b>42,2</b>
<b>3. Время ожидания предоставления услуги (max. 20 баллов)</b>	Соблюдение режима работы организации культуры	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг	10	10	9,8	10	10	9,8	10	10	10	10
<b>Итого по критерию «время ожидания»:</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19,8</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19,8</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников (max. 20 баллов)</b>	Доброжелательность и вежливость персонала	10	10	9,5	9,8	8,7	9,8	9,8	9,9	9,7	9,4
	Компетентность персонала	10	10	9,5	9,8	8,7	9,8	9,8	9,9	9,7	9,4
<b>Итого по критерию «доброжелательность»:</b>		<b>20</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>19,6</b>	<b>17,4</b>	<b>19,6</b>	<b>19,6</b>	<b>19,8</b>	<b>19,4</b>	<b>18,8</b>



Наименование критерия	Наименование показателя	Мак, Балл	Наименование учреждения								
			Духовой оркестр	АДМ	Звоны	ГЦК «Победа»	ГОКЦ	АЦБС	АКГ	КДЦ «Южный»	КДЦ «Красный Абакан»
<b>5.Удовлетворенность качеством оказания услуг (max. 40 баллов)</b>	Удовлетворенность в целом качеством оказания услуг	10	9,7	9,9	9,9	9,7	9,8	9,8	9,7	9,3	9,5
	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	10	8,9	9,1	9,5	8,9	7,9	8,9	8,5	8,5	9
	Удовлетворенность полнотой информации на оф. Сайте организации в сети «Интернет»	10	8,5	9,5	9	9,8	9	8,5	8	9,5	9,2
	Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
<b>Итого по критерию «удовлетворенность»:</b>		<b>40</b>	<b>37,1</b>	<b>38,5</b>	<b>38,4</b>	<b>38,4</b>	<b>36,7</b>	<b>37,2</b>	<b>36,2</b>	<b>37,3</b>	<b>37,7</b>
<b>ИТОГО ПО 5-ТИ КРИТЕРИЯМ:</b>		<b>160</b>	<b>149,1</b>	<b>147,2</b>	<b>147,1</b>	<b>146,9</b>	<b>145,8</b>	<b>145,4</b>	<b>145,3</b>	<b>145</b>	<b>144,9</b>