Результаты независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением культуры «Балахтинская централизованная библиотечная система, проведенной в 2017 году

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | Балы |
| Критерий открытости и доступности информации об организации | 25 |
| Критерий комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения | 41 |
| Критерий времени ожидания предоставления услуги | 20 |
| Критерий доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации | 20 |
| Критерий удовлетворенности качеством оказания услуг | 39 |
| Итого | 145 |

Сбор, обобщение и анализ данных муниципального бюджетного учреждение культуры «Балахтинская централизованная библиотечная система» проведен в соответствии с приказом Минкультуры России от 22.11.2016 №2542 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»,приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 года № 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» (зарегистрирован Минюстом России 08.05.2015 регистрационный № 37187).

Независимая оценка качества оказания услуг МБУК «Балахтинская ЦБС» проведена в период с 20 июня по 25 августа 2017 года.

Независимая оценка включала 5 этапов:

1.​ Оценка открытости и доступности информации об организации

2.​ Оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения

3.​ Оценка времени ожидания предоставления услуги

4.​ Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации

5.​ Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

Основным источником для оценки открытости, доступности, полноты и актуальности информации является сайт «МБУК Балахтинская ЦБС». Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте составила 25 баллов. Анализ официального сайта проводился на предмет соответствия приказу Министерства культуры Российской Федерации от 20 февраля 2015 года № 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».

На сайте «МБУК Балахтинская ЦБС» отсутствует версия для слабовидящих, и опрос по организации деятельности учреждения; информация о мероприятиях в виде пост релизов регулярно размещается, анонсы по мероприятиям размещаются, но редко. Также имеется группа учреждения в социальной сети «В контакте», которая регулярно обновляется.

Информация о значимых мероприятиях в виде анонсов и пост релизов выходит в районной газете «Сельская новь», а также в виде новостных сюжетов на Балахтинском телеканале.

Одним из показателей данного блока является размещение информации на сайте [www.bus.gov.ru](https://clck.yandex.ru/redir/nWO_r1F33ck?data=NnBZTWRhdFZKOHQxUjhzSWFYVGhXZUNDeEJYQWVTX2h0bGdBZW5scUJVLUdnX2RnQnU3OW1oMURNLV9hcFM5MzlkcVhCTFZNT3FPRmM2MVFnRngxdmEwQTVlNGtNcExJbkZWb1Z0SWZuS2c&b64e=2&sign=11c5a483d0a69161627e6d62269da0d6&keyno=17). Изучение и оценка данных на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети интернет www.bus.gov.ru показала, что информация представлена в полном объеме.

Социологический опрос по критерию «оценка комфортности условий предоставлений услуг и доступности их получения» проводился с помощью Анкеты пользователя библиотеки (приложение 1). Опрошено 211 пользователей библиотек. Это составляет 9,1 % от общего числа жителей района (19163 чел.). По итогам опроса ЦБС получила оценку хорошо, кроме оценки доступности библиотек для инвалидов (неудовлетворительно).

Оценка времени ожидания предоставления услуги сотрудниками библиотек по анкетам получила оценку хорошо.

Очень высоко оценили пользователи доброжелательность, вежливость и компетентности работников организации. По итогам анкетного опроса библиотечная система получила оценку отлично.

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг также получила оценку хорошо.

**Выводы:**

По итогам всех пяти этапов МБУК «Балахтинская ЦБС» набрала 145 баллов.

Достигнутый в результате анализа мнения посетителей Показатель качества работы учреждения по всем параметрам оценивания соответствует высокому уровню оказания услуг (хорошо), кроме доступности учреждения для инвалидов (неудовлетворительно).

Положительными моментами качества услуг является активное пользование сайтом учреждения и группой в социальной сети «В контакте», где все желающие получают информацию о предоставляемых библиотечной системой услугах, удобный график работы, комфортность условий, чистота помещений, доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.