

Результаты оценки уровня удовлетворенности
 качеством оказываемых услуг
МБУК "Централизованная библиотечная система" МО г. Струнино
по итогам опроса потребителей услуг

Показатель	Единица измерения	Итоговое значение, баллы (сумма)
Открытость и доступность информации об организации культуры		
Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации	от 0 до 5 баллов	4
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
Уровень комфортности пребывания в организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
Наличие дополнительных услуг и доступность их получения	от 0 до 5 баллов	4
Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям	от 0 до 5 баллов	4
Доступность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья	от 0 до 5 баллов	5
Время ожидания предоставления услуги		
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 5 баллов	5
Удовлетворенность качеством оказания услуг		
Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети "интернет"	от 0 до 10 баллов	7
Итого:	60 баллов	50

Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте www.bus.gov.ru

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл

Наименование информационного объекта (требования)	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл
<i>Общая информация об учреждении;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о государственном задании на текущий финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
<i>Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.</i>	<i>1</i>	<i>1</i>
ИТОГО	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	7

**Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте
МБУК "Централизованная библиотечная система" МО г. Струнино**

Наименование требования/информационного объекта	Максимальное значение, баллы	Фактическое значение, баллы
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5
Адрес электронной почты	1	1
Структура организации культуры	1	1
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	0,5
Общая информация об учреждении;	1	1
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	0
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	0

Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год;	1	0
Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год;	1	0
Информация о результатах деятельности и об использовании имущества;	1	0
Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год.	1	0
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	0,5	1
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0
Ограничения по потребителям услуг.	1	0
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	0,5	0,5
Услуги, оказываемые на платной основе.	0,5	0
Стоимость оказываемых услуг.	1	0
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	0,5	0
Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта	0,5	0,5
Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта	0,5	0,5
Наличие независимой системы учета посещений сайта.	0,5	0
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0,5
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5
Дата и время размещения информации	1	0
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	2	0
Электронный билет организации культуры/электронный каталог/	1	0
Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов	1	0
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	0,5

Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0,5
Режим, график работы организации культуры	1	1
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	2	2
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	1	0
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	0
Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры	1	0
Информационные сообщения о проведении независимой оценки	1	0
Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры	1	0
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры	1	0
Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры	1	0
ИТОГО:	40	13

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru **	Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы***	Итоговая оценка
1	2	3	4	5=2+3+4
МБУК "Централизованная библиотечная система" МО г. Струнино	9,98	28,28	4,8	43,06

Выводы.

Общий уровень удовлетворенности населения качеством обслуживания в учреждения культуры по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего. Вместе с тем, характерны следующие недостатки:

- нерегулярное обновление информации на сайте;
- наблюдается дефицит некоторых финансово-хозяйственных документов;
- отсутствует информация о планируемых мероприятиях. Допускаем, что эта информация включена в план работы организации на текущий период.

Факторами, препятствующими учреждению культуры эффективно и качественно решать задачи своей деятельности на современном, отвечающим запросам населения, уровне, являются:

- низкий уровень жизни населения, ограничивающий его финансовые возможности в сфере потребления культурных благ и услуг;
- недостаток навыков применения новых технологий в работе с населением, учета его культурных запросов.

На основании проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг муниципальным учреждением культуры и в целях совершенствования работы учреждений, можно дать **следующие рекомендации**:

1. Учитывая постоянный рост общей культуры населения необходимо предлагать услуги нового технического уровня, имеющих маркетинговую привлекательность.
2. Расширять информирование населения организации о своей культурной деятельности, о стоимости оказываемых услуг и проводимых мероприятиях, а также о льготах и скидках для категорий населения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на своих официальных сайтах и в средствах массовой информации.
3. Планировать и выполнять мероприятия по повышению квалификации специалистов, проведение обучающих семинаров, курсов, тренингов и т.д.
4. Предоставить на сайте возможность получателям услуг выражать своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества.