**Независимая оценка качества условий оказания услуг Муниципальным казенным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека Золотухинского района» Курской области**

Независимая оценка качества условий оказания услуг 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.

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 на основании приказа от 5 сентября 2018г. Сведения о реквизитах организации, представлены в приложении.

Независимая оценка качества оказания услуг проводится в соответствии с приказом 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 установление баллов по каждому критерию в соответствии с приказом 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 в МКУК «Межпоселенческая библиотека» на современном этапе социального развития.

Задачи исследования:

- выявить факторы, оказывающие позитивное и негативное влияние на качество услуг МКУК «Межпоселенческая библиотека»

- выявить мнение населения о качестве услуг в сфере культуры;

- осуществить анализ выявленных (в контексте оценивания) сильных и слабых сторон деятельности учреждений социально-культурной сферы;

- выработать рекомендации по улучшению качества услуг учреждения.

Для получения объективной картины удовлетворённости получателей услуг качеством оказания услуг организациями культуры все организации культуры разделены на 3 категории в зависимости от количества получателей услуг и для каждой организации культуры определено необходимое количество собираемых анкет:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид | Количество получателей услуг | Количество анкет |
| Малые организации культуры | Количество получателей услуг в год менее 12 000 | не менее 150 анкет в год |
| Средние организации культуры | Количество получателей услуг в год от 12 000 до 50 000 | не менее 500 анкет в год |
| Крупные организации культуры | Количество получателей услуг в год более 50 000 | не менее 1000 анкет в год |

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

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной в результате обработки анкет, заполненных специалистами организации-оператора по результатам анализа официальных сайтов организаций культуры;

- сбор, обобщение и анализ информации, полученной организацией-оператором в результате обработки заполненных респондентами анкет (Таблица № 1).

Таблица 1. 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 |
| 1.3Удовлетворенность 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 |
| 2.2Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | да | 50 |
| нет | 0 |
| 3.1Оборудование 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 |
| 3.2Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | да | 40 |
| нет | 0 |
| 3.3Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов: | да | 30 |
| нет | 0 |
| 4.1Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги: | да | 40 |
| нет | 0 |
| 4.2Удовлетворенных 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 |
| 4.3Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | да | 20 |
| нет | 0 |
| 5.1Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | да | 30 |
| нет | 0 |
| 5.2Удовлетворенность 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 |
| 5.3Удовлетворенность 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 |

Таблица 2. Сводная таблица МКУК «Межпоселенческая библиотека»

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Мнение получателей услуг** | **Баллы** | **Кол-во ответивших на вопрос** | **Сумма баллов по каждому вопросу** | | **Сред-ний** |
| 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах | да | 30 | 180 | 5400 | 5400 | 30,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 1.2 Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг | да | 30 | 180 | 5400 | 5400 | 30,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 1.3Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайтах в сети «Интернет» | да | 40 | 180 | 7200 | 7200 | 40,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 2.1 Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: | 1. Отлично, все устраивает | 50 | 65 | 3250 | 7840 | 43,56 |
| 2. В целом хорошо | 40 | 114 | 4560 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 30 | 1 | 30 |
| 4. Плохо, много недостатков | 20 | 0 | 0 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| 2.2Удовлетворенность комфортностью условий предоставления услуг | да | 50 | 180 | 9000 | 9000 | 50,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: | 1. Отлично, все устраивает | 30 | 47 | 1410 | 2367,5 | 13,15 |
| 2. В целом хорошо | 7,5 | 117 | 877,5 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 5 | 16 | 80 |
| 4. Плохо, много недостатков | 2,5 | 0 | 0 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: | да | 40 | 80 | 3200 | 3200 | 17,78 |
| нет | 0 | 100 | 0 |
| 3.3Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов: | да | 30 | 150 | 4500 | 4500 | 25,00 |
| нет | 0 | 30 | 0 |
| 4.1Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги: | да | 40 | 180 | 7200 | 7200 | 40,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 4.2Удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных | 1. Отлично, все устраивает | 40 | 164 | 6560 | 7040 | 39,11 |
| 2. В целом хорошо | 30 | 16 | 480 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 20 | 0 | 0 |
| 4. Плохо, много недостатков | 3,5 | 0 | 0 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| 4.3Удовлетворенность, доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию | да | 20 | 180 | 3600 | 3600 | 20,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 5.1Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым | да | 30 | 180 | 5400 | 5400 | 30,00 |
| нет | 0 | 0 | 0 |
| 5.2Удовлетворенность графиком работы организации: | 1. Отлично, все устраивает | 20 | 158 | 3160 | 3378 | 18,77 |
| 2. В целом хорошо | 10 | 21 | 210 |
| 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 8 | 1 | 8 |
| 4. Плохо, много недостатков | 5 | 0 | 0 |
| 5.Неудовлетворительно, совершенно не устраивает | 0 | 0 | 0 |
| 5.3Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации: | 1. Отлично, все устраивает | 50 | 167 | 8350 | 8870 | 49,28 |
|  | 2. В целом хорошо | 40 | 13 | 520 |
|  | 3.Удовлетворительно, незначительные недостатки | 30 | 0 | 0 |
|  | 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 и анализа сайта МКУК «Межпоселенческая библиотека» **величина агрегированного показателя составила 446,64 из** **500** возможных. Количество респондентов составило 180 человек.

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

По первому критерию «Открытость и доступность информации об организации» МКУК «Межпоселенческая библиотека» набрал **100 при этом:**

**100% - считают, то информация о деятельности соответствует на официальном сайте и общедоступных информационных ресурсах.**

**100% - считают, что на официальном сайте в наличии и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействие с получателями услуг.**

**Следует отметить, что у организации есть официальный сайт.**

**100% - удовлетворены открытостью и доступностью информации и 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

**По второму критерию «**Комфортность условий предоставления услуг» МКУК «Межпоселенческая библиотека» общее **количество баллов составило 93,56 и при этом:**

**99,4% опрошенных считают, что организация обеспечена комфортными условиями для предоставления услуг, 0,6% не удовлетворены и отметили недостатки.**

**100% - удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг.**

**По третьему критерию «**Доступность услуг для инвалидов» (3 показателя) **набрал 55,93балла, при этом:**

**91,1% - отметили удовлетворенность территории, прилегающей к организации.**

**55,5% - отметили, что имеются значительные недостатки в том, как обеспечены в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услугу на ровне с другими.**

**83,3% - отметили удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов.**

Оценка проведена методом анкетирования респондентов с фиксацией полученных результатов и осмотром МКУК «Межпоселенческая библиотека»

**Следует отметить отсутствие дублирования надписей, знаков и графической информации знаками, выполненными рельефно - точечным шрифтом Брайля.**

По четвертому критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» МКУК «Межпоселенческая библиотека» набрал **99,11 баллов из 100 возможных. При этом:**

**100% довольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при первичном контакте**

**91,1% - довольны доброжелательностью и вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.**

**100% - удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.**

**По пятому критерию** «Удовлетворенность условиями оказания услуг» МКУК «Межпоселенческая библиотека» набрал 98,04 баллов. При этом:

100% - готовы порекомендовать организацию родственникам и друзьям.

99,4% - удовлетворены графиком работы организации.

100%- удовлетворены в целом оказанием услуг.

**Таким образом, значение игрального показателя** **МКУК «Межпоселенческая библиотека» , его состав и структура представлены в таблице 3.**

Таблица 3. Значение интегрального показателя МКУК «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 «Межпоселенческая библиотека» | 100 | 100 | 93,56 | 93,56 | 55,93 | 55,93 | 99,11 | 99,11 | 98,04 | 98,04 | 446,96 | 89,3 |

Далее рассмотрим долю каждого критерия в общем значении значение интегрального показателя МКУК «Межпоселенческая библиотека»

По итогам анализа МКУК «Межпоселенческая библиотека» предложен следующий план по устранению выявленных недостатков таблица 4.

Таблица 4. 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 | Ответственный исполнитель  (Ф.И.О, должность) |
|
| **I.Открытость и доступность информации об организации** | | | |
| 1. Совершенствовать сайт организации | Разместить информацию о дополнительных услугах (организация горячих линий, онлайн-консультаций) сотрудничестве с иными организациями Распространять билеты, афиши на предприятиях, в школах, институтах, иных организациях | 2019 | Руководитель УК |
| **II.Комфортность условий предоставления услуг** | | | |
| 1. Недостаточная обеспеченность материально - технического оснащения | Обеспечение в организации условий для предоставления услуг: ремонт помещений, наличие комфортной зоны отдыха, наличие и понятность навигации внутри организации, доступность питьевой воды.  Пополнение фондов новой литературой по разным отраслям знаний | 2019 | Руководитель УК |
| **III.Доступность услуг для инвалидов** | | | |
| 1. Недостаточное обеспечение в организации условий для комфортного пребывания инвалидов и возможность получения услуг наравне с другими | Направить работников структурных подразделений, иных работников, оказывающих услуги лицам с ограниченными возможностями здоровья, на повышение квалификации по соответствующим образовательным программам  Заключить договоры о сотрудничестве с организациями, представляющими интересы отдельных групп населения, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья  Выделить средства для создания комфортной среды для инвалидов (дублирование надписей и графической информации знаками ,выполненными рельефно – точечным шрифтом Брайля, возможность предоставления услуг сурдопереводчика ) | 2019 | Руководитель УК |
| **IV.Доброжелательность, вежливость работников организации** | | | |
| 1. Замечания по качеству коммуникаций при личном контакте и дистанционном обращении | Провести разъяснительную работу с работниками  Организовать рассмотрение жалоб, поступающих от посетителей, в порядке, установленном трудовым законодательством  Формировать показатели эффективности основного персонала, непосредственно взаимодействующего с посетителями, с учетом требований кодексов профессиональной этики  Организовать повышение квалификации работников  Разработать кодекс профессиональной этики  Наладить обратную связь при обращении, жалобах, получении консультаций | 2019 | Руководитель УК |
| **V.Удовлетворенность условиями оказания услуг** | | | |
| 1. Неудовлетворенность при составлении графика мероприятий, кружков 2. Информирование населения о графики мероприятий | Формировать расписания кружковой, образовательной деятельности с учетом мнения законных представителей детей или самих детей и обучающихся  Предоставлять услуги по бронированию билетов, предварительной записи на мероприятие  Организовать продажу электронных билетов информировать о примерных сроках ожидания в очереди (при проведении мероприятий, предполагающих большое количество посетителей) | 2019 | Руководитель УК |