



**АНАЛИТИЧЕСКИЙ СБОРНИК по
результатам проведения
независимого исследования
«Оценка качества работы
муниципальных учреждений,
подведомственных Комитету по
делам культуры и молодежной
политики администрации
Увельского муниципального
района»**

2) МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система

Портрет исследования

В рамках проведения независимого исследования «Оценка качества работы учреждений культуры Челябинской области» в период с 01 по 30 ноября 2016 проводилась оценка качества работы МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система.

Исследование проводилось согласно основным рекомендациям Приказов Министерства культуры РФ №2830⁷ и №1505⁸, авторским методикам Научно-технического центра «Перспектива» и осуществлялось по трем основным направлениям:

- 1) Изучение официального сайта учреждения культуры Челябинской области (далее Учреждение) на предмет проверки полноты представляемой информации и обеспечения технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности Учреждения и удовлетворенности результатами работы;
- 2) Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru);
- 3) Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса, face-to-face, с использо-

⁷ Приказ Министерства культуры РФ от 20 ноября 2015 г. № 2830 «Об утверждении методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры»

⁸ Приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры»

ванием инструментария социологического опроса (анкеты), Приложение 1.

Независимая оценка качества оказания услуг Учреждения предусматривала оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Раздел 1. Изучение официального сайта Учреждения

Изучение официального сайта Учреждения осуществлялось путем изучения размещенных данных на интернет-ресурсе <http://www.cbs-uvelka.ru/>. Анализировались данные, размещенные на данном ресурсе по состоянию на 21.11.2016.

По результатам проведенного анализа полное соответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:

- Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры;
- Адрес электронной почты;
- Структура организации культуры;
- Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры;
- Перечень услуг, оказываемых организацией культуры;
- Ограничения по ассортименту услуг;
- Ограничения по потребителям услуг;
- Услуги, оказываемые на платной основе;
- Стоимость оказываемых услуг;

- Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта;
- Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта;
- Наличие независимой системы учета посещений сайта;
- Бесплатность, доступность информации;
- Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов;
- Дата и время размещения информации;
- Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры;
- Режим, график работы организации культуры;
- Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная);
- Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения);
- Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры.

Соответствие фактических значений максимальным на 50% получили следующие показатели:

- Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда;
- Электронный билет организации культуры/ электронный каталог.

Несоответствие фактических значений максимальным получили следующие показатели:

- Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры;

- Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;
- Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта;
- Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации;
- Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов;
- Электронная очередь/электронная запись в учреждение;
- Виртуальные экскурсии по организации культуры;
- Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры;
- Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;
- Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры);
- Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;
- Информационные сообщения о проведении независимой оценки;
- Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры;
- Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры.

Таблица 1. Оценка официального сайта учреждения

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры	1	1	
Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда	1	0,5	Отсутствует схема проезда
Адрес электронной почты	1	1	
Структура организации культуры	1	1	
Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры	1	1	
<i>Общая оценка: Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе, учредительные документы</i>	<i>От 0 до 5 баллов</i>	4,5	
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения			
Перечень услуг, оказываемых организацией культуры.	1	1	
Ограничения по ассортименту услуг	0,5	0,5	
Ограничения по потребителям услуг.	0,5	0,5	
Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры	1	0	
Услуги, оказываемые на платной основе	0,5	0,5	
Стоимость оказываемых услуг	0,5	0,5	
Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения	1	0	
<i>Общая оценка: Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры. Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения</i>	<i>От 0 до 5 баллов</i>	3	

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»

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	0,5	
Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта	0,5	0	
Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту	0,5	0	
Бесплатность, доступность информации	0,5	0,5	
Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов	0,5	0,5	
Дата и время размещения информации	0,5	0,5	
Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации	1	0	
<i>Общая оценка: Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта. Наличие независимой системы учета посещений сайта. Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту. Бесплатность, доступность информации на сайте. Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте. Дата и время размещения информации. Доступ к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации</i>	<i>От 0 до 5 баллов</i>	3	
Электронный билет организации культуры/ электронный каталог/	2	1	Отсутствует электронный билет организации культуры
Он-лайн регистрация/возможность	1	0	

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»

бронирования билетов/электронных документов			
Электронная очередь/электронная запись в учреждение	1	0	
Виртуальные экскурсии по организации культуры	1	0	
<i>Общая оценка: Наличие электронного билета/ электронного бронирования билетов/ электронной очереди/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения</i>	<i>От 0 до 5 баллов</i>	1	
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры			
Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры	1	1	
Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	1	0	
Режим, график работы организации культуры	1	1	
Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная)	1	1	
Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации	2	0	
Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры)	1	0	
<i>Общая оценка: Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации</i>	<i>От 0 до 7 баллов</i>	3	
Удовлетворенность качеством оказания услуг			
Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения)	1	1	

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»

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	1	
<i>Общая оценка: Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации</i>	<i>От 0 до 6 баллов</i>	2	

Раздел 2. Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru)

Изучение официального сайта для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет (www.bus.gov.ru) и размещенной информации об Учреждении осуществлялось путем изучения размещенных данных на данном интернет-ресурсе по состоянию на 21.11.2016.

Таблица 2. Оценка учреждения на сайте www.bus.gov.ru

	Максимальное значение, балл	Фактическое значение, балл	Комментарии, замечания
Открытость и доступность информации об организации культуры			
Общая информация об учреждении;	1	1	
Информация о государственном задании на текущий финансовый год;	1	1	
Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год;	1	1	
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	
<i>Общая оценка: Информация о выполнении государственного задания, отчет о результатах деятельности организации культуры</i>	<i>От 0 до 7 баллов</i>	3	

Раздел 3. Сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг Учреждения методом анкетного опроса

Изучение уровня удовлетворенности зрителей качеством оказания услуг в МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система методом анкетного опроса позволило выявить следующие тенденции:

- Большинство респондентов, принявших участие в опросе, посещают учреждение постоянно.
- Комфортность нахождения в помещении учреждения оценивается положительно, респонденты высоко оценивают удобство мест для сидения, работу гардероба и чистоту в помещениях.

- Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) оценивается посетителями библиотеки крайне высоко.
- На высоком уровне респондентами оценивается возможность добраться до библиотеки на общественном транспорте, удобство транспортной развязки и наличие парковочных мест.
- Удобство расположения учреждения (удаленность от центра города), оборудованность тротуарами для пешеходов и наличие необходимых условий для лиц с ограниченными возможностями здоровья оцениваются посетителями библиотеки на высоком уровне.
- Около половины посетителей пользовались электронными сервисами учреждения. Данная группа респондентов оценивает удобство электронных сервисов высоко, не высказывая значимых нареканий их работе.
- Большинство респондентов считают график работы библиотеки удобным. Простота и удобство электронного каталога библиотеки оценивается положительно, на высоком уровне.
- Практически все опрошенные высоко оценивают сотрудников библиотеки, их доброжелательность, вежливость и компетентность.
- Общая удовлетворенность качеством оказания услуг данным учреждением культуры находится на крайне высоком уровне, в том числе и наличием информации о новых изданиях библиотеки.

**Таблица 3. Результаты независимой оценки опроса зрителей
МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система**

№п/п Приказа № 2515	Показатель	Единица измерения (значение показателя)	Общий балл оценки
2	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	Уровень комфортности	от 0 до 5 баллов	4,75

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»

	пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)		
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу)	от 0 до 9 баллов	8,07
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры	от 0 до 5 баллов	4,62
2.8	Удобство использования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств)	от 0 до 5 баллов	4,72
3	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,72
3.3	Простота/удобство электронного каталога	от 0 до 7 баллов	6,19
4	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры		
4.1	Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 7 баллов	6,84
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом	от 0 до 5 баллов	4,87
5.5	Наличие информации о новых изданиях	от 0 до 10 баллов	9,49

Таблица. 4. Бланк итоговой оценки организаций культуры по показателям

<i>Наименование учреждения:</i> МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система				
Показатель	Итоговая оценка на основе анкетного опроса	Итоговая оценка на основе анализа официального интернет-сайта	Итоговая оценка на основе анализа сайта www.bus.gov.ru	Общий итоговый рейтинг
Открытость и доступность информации об организации культуры	-	4,5	3	7,5
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения	22,16	7	-	29,16
Время ожидания предоставления услуги	12,91	-	-	12,91
Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры	6,84	3	-	9,84
Удовлетворенность качеством оказания услуг	14,36	2	-	16,36
<i>ИТОГО по всем показателям:</i>	-	-	-	75,77

Таблица 4. Общий рейтинг учреждений культуры в разрезе оценки показателей²³

Место в ранге	Наименование учреждения	Значение показателя
1.	МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система	Средний показатель (60-79%)
2.	МБУК Районный дом культуры «Горняк»	Средний показатель (60-79%)
3.	МБУК Межпоселенческий районный Дом народного творчества	Средний показатель (60-79%)
4.	МКУК Каменская сельская централизованная клубная система	Средний показатель (60-79%)
5.	МБУК Районный краеведческий музей им. М.И. Тренина	Средний показатель (60-79%)
6.	МКУК Рождественская сельская централизованная клубная система	Низкий показатель (≤ 60%.)
7.	МБУК Клуб по кинопоказу «Мир»	Низкий показатель (≤ 60%.)
8.	МКУК Красносельская сельская централизованная клубная система	Низкий показатель (≤ 60%.)
9.	МКУК Хомутининская сельская централизованная клубная система	Низкий показатель (≤ 60%.)

На Рис.1. более наглядно представим итоговые рейтинги независимой оценки качества учреждений культуры.

²³ Максимальный итоговый балл: 97- 100%;
 Высокий показатель от 77 - до 97 баллов - 100% - 80%;
 Средний показатель от 58 - до 76 баллов - 60% - 79%;
 Низкий показатель ≤ 57 баллов - ≤ 60%.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»



Рис.1. Общие итоговые рейтинги

Более детально рассмотрим и отдельные оценки в разрезе учреждений культуры при оценке официальных сайтов. В целом следует сказать, что наибольшие суммарные баллы оценок показателей на официальных сайтах получили: МБУК Межпоселенческая централизованная библиотечная система и МБУК Районный дом культуры «Горняк». Наиболее низкие оценки по результатам анализа сайтов получил МБУК Районный краеведческий музей им. М.И. Тренина. МБУК Клуб по кинопоказу «Мир»; МБУК Межпоселенческий районный Дом народного творчества; МКУК Каменская сельская централизованная клубная система; МКУК Красносельская сельская централизованная клубная система; МКУК Рождественская сельская централизованная клубная система; МКУК Хомутининская сельская централизованная клубная система проанализированы не были в связи с отсутствием официальных интернет-сайтов. Рис.2.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»

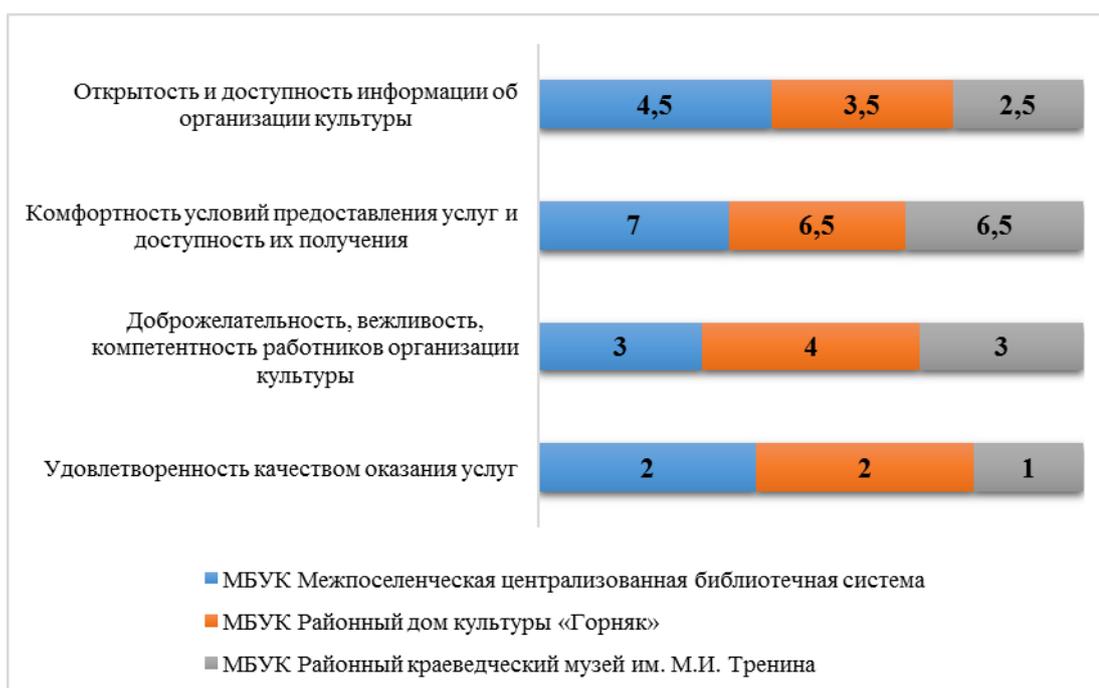


Рис.2. Анализ официальных сайтов учреждений культуры

По результатам оценки информации об учреждении культуры, размещенной на сайте www.bus.gov.ru, зафиксировано, что ни одно учреждение культуры полностью не отвечало всем предъявляемым критериям. Наивысший максимальный балл получили: МБУК Межпоселенческий районный Дом народного творчества и МКУК Рождественская сельская централизованная клубная система. Наименьшие суммарные баллы по результатам анализа сайта bus.gov получила: МКУК Красносельская сельская централизованная клубная система. Рис.3.

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»



Рис.3. Анализ сайта www.bus.gov

Результаты опроса посетителей учреждения культуры, в разрезе показателей и типа учреждения, можно представить в следующем графическом исполнении:

«Оценка качества работы муниципальных учреждений, подведомственных Комитету по делам культуры и молодежной политики администрации Увельского муниципального района»



Рис.4. Анализ опроса посетителей КДУ



Рис.5. Анализ опроса посетителей библиотеки