

**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)
<b>Открытость и доступность информации об организации культуры</b>		
Доступность и актуальность информации о деятельности организации, размещенной на территории организации	от 0 до 5 баллов	4
<b>Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения</b>		
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
<b>Время ожидания предоставления услуги</b>		
Удобство графика работы организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры</b>		
Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры	от 0 до 5 баллов	4
Компетентность персонала организации культуры	от 0 до 5 баллов	5
<b>Удовлетворенность качеством оказания услуг</b>		
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
<b>Итого:</b>	60 баллов	<b>50</b>

**Показатели, формируемые на основе анализа информации на сайте [www.bus.gov.ru](http://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>
<b>ИТОГО</b>	<i>Макс. значение 7 баллов</i>	<b>7</b>

**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
<b>ИТОГО:</b>	<b>40</b>	<b>13</b>

### **РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ**

Наименование организации культуры	Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы*	Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> **	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	<b>9,98</b>	<b>28,28</b>	<b>4,8</b>	<b>43,06</b>

## **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 выразить своё мнение о качестве предоставляемых услуг с целью изучения предложений по улучшению их качества.