

**Отчет о результатах
независимой оценки качества деятельности
Светлолобовского филиала МБУК «Новосёловская
межпоселенческая центральная библиотека» -
Светлолобовской централизованной библиотечной системы**

В рамках проведения независимой оценки качества исследовалось качество работы муниципальных учреждений Новосёловского района, оказывающих услуги в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с Положением о системе независимой оценки качества работы муниципальных учреждений Новосёловского района, оказывающих услуги в сфере культуры, утвержденным решением Общественного совета при отделе культуры администрации Новосёловского района от 26.05.2017 № 3, Методическими рекомендациями и методикой расчета показателей независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от «07» марта 2017 г. № 261.

Независимая оценка качества оказания услуг в учреждениях культуры Новосёловского района проведена во исполнении требований Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры 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 качества оказания услуг организациями культуры 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.

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получат	Средний балл	Средний балл по критерию
				ели услуги р1		
1	2	3	4	5	6	7
j1	Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	Отлично, все устраивает	10	34	340	1135/144=7.88
		В целом хорошо	7,5	105	787.5	
		Удовлетворительно	5			
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7.5	
		Неудовлетворительно	0	2	0	
j1.2	Информирование о новых мероприятиях	Отлично, все устраивает	10	31	310	1117.5/144=7.76
		В целом хорошо	7,5	106	795	
		Удовлетворительно	5	1	5	
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7.5	
		Неудовлетворительно	0	3	0	
j2	Комфортность условий пребывания в организации культуры	Отлично, все устраивает	10	29	290	1137.5/144=7.89
		В целом хорошо	7,5	112	840	
		Удовлетворительно	5	1	5	
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2.5	
		Неудовлетворительно	0	1	0	
j2.2	Транспортная и пешая доступность	Отлично, все устраивает	10	22	220	1082.5/144=7.51
		В целом хорошо	7,5	111	832.5	
		Удовлетворительно	5	4	20	
		Плохо, много недостатков	2,5	4	10	
		Неудовлетворительно	0	3	0	
j3	Дополнительные услуги и доступность их получения	Отлично, все устраивает	10	26	260	1107.5/144=7.69
		В целом хорошо	7,5	110	825	
		Удовлетворительно	5	3	15	
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7.5	
		Неудовлетворительно	0	2	0	
j3.2	Стоимость дополнительных услуг	Отлично, все устраивает	10	88	880	1215/144=8.43
		В целом хорошо	7,5	41	307.5	
		Удовлетворительно	5	4	20	
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7.5	
		Неудовлетворительно	0	8	0	
j4	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми	Отлично, все устраивает	10	21	210	1080/144=7.5
		В целом хорошо	7,5	112	840	

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получат ели услуги		Средний балл	Средний балл по критерию
				p1			
1	2	3	4	5		6	7
	организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	Удовлетворительно	5	5		25	
		Плохо, много недостатков	2,5	2		5	
		Неудовлетворительно	0	4		0	
j4.2	Простота и удобство электронного каталога	Отлично, все устраивает	10	22		220	1050/144=7.29
		В целом хорошо	7,5	109		817.5	
		Удовлетворительно	5	2		10	
		Плохо, много недостатков	2,5	1		2.5	
		Неудовлетворительно	0	10		0	
j5	Удобство графика работы организации культуры	Отлично, очень удобно	10	88		880	1252.5/144=8.69
		В целом хорошо	7,5	47		352.5	
		Удовлетворительно	5	3		15	
		Плохо, много недостатков	2,5	2		5	
		Совершенно не удобно	0	4		0	
j5.2	Удобство процедуры покупки билетов	Отлично, очень удобно	10				0
		В целом хорошо	7,5				
		Удовлетворительно	5				
		Плохо, много недостатков	2,5				
		Совершенно не удобно	0				
j6	Доступность услуг для инвалидов	Обеспечение возможности для инвалидов посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в организацию культуры, в том числе с использованием кресла-коляски	да	2	29	58	58/144=0.40
			нет	0	115	0	
		Оснащение организации специальными устройствами для доступа инвалидов (оборудование входных зон, раздвижные двери, приспособленные перила, доступных санитарно-гигиенических помещений, звуковые устройства для инвалидов по зрению и т.п.)	да	2	26	52	52/144=0.36
			нет	0	118	0	
		Наличие сопровождающего персонала и возможности самостоятельного передвижения по территории организации	да	2	25	50	50/144=0.34
			нет	0	119	0	
Компетентность работы персонала с	да	2	24	48	48/144=0.33		

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получат ели услуги		Средний балл	Средний балл по критерию
				p1			
1	2	3	4	5	6	7	
		посетителями-инвалидами	нет	0	120	0	36/144=0.25
		Размещение информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к учреждению и услугам (дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне)	да	2	18	36	
		нет	0	126	0		
j7	Соблюдение режима работы организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	22	220	1080/144=7.5	
		В целом хорошо	7,5	113	847.5		
		Удовлетворительно	5	2	10		
		Плохо, много нарушений	2,5	1	2.5		
		Неудовлетворительно	0	6	0		
j8	Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	Отлично, все устраивает	10	22	220	1090/144=7.56	
		В целом хорошо	7,5	115	862.5		
		Удовлетворительно	5	1	5		
		Плохо, много нарушений	2,5	3	2.5		
		Неудовлетворительно	0	3	0		
j9	Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	25	250	602.5/144=4.18	
		В целом хорошо	7,5	43	322.5		
		Удовлетворительно	5	5	25		
		Плохо	2,5	2	5		
		Неудовлетворительно	0	69	0		
j10	Компетентность персонала организации культуры	Отлично, все устраивает	10	27	270	607.5/144=4.21	
		В целом хорошо	7,5	43	322.5		
		Удовлетворительно	5	2	10		
		Плохо	2,5	2	5		
		Неудовлетворительно	0	70	0		
j11	Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	Отлично, все устраивает	10	22	220	582.5/144=4.04	
		В целом хорошо	7,5	46	345		
		Удовлетворительно	5	2	10		
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7.5		

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получат	Средний балл	Средний балл по критерию
				ели услуги р1		
1	2	3	4	5	6	7
		Неудовлетворительно	0	71	0	
j11.2	.Качество проведения экскурсий	Отлично, все устраивает	10	23	230	587.5/144=4.07
		В целом хорошо	7,5	46	345	
		Удовлетворительно	5	2	10	
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5	
		Неудовлетворительно	0	72	0	
j11.3	Разнообразие экспозиций организации культуры	Отлично, все устраивает	10	26	260	595/144=4.13
		В целом хорошо	7,5	42	315	
		Удовлетворительно	5	3	15	
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5	
		Неудовлетворительно	0	71	0	
j11.4	Наличие информации о новых изданиях	Отлично, все устраивает	10	24	240	591/144=4.10
		В целом хорошо	7,5	43	322.5	
		Удовлетворительно	5	4	20	
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5	
		Неудовлетворительно	0	72	6	
j11.5	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	Отлично, все устраивает	10	25	250	610/144=4.23
		В целом хорошо	7,5	45	337.5	
		Удовлетворительно	5	4	20	
		Плохо, много недостатков	2,5	1	2,5	
		Неудовлетворительно	0	69	0	
j11.6	Качество проведения культурно массовых мероприятий.	Отлично, все устраивает	10	25	250	602.5/144=4.18
		В целом хорошо	7,5	44	330	
		Удовлетворительно	5	3	15	
		Плохо, много недостатков	2,5	3	7,5	
		Неудовлетворительно	0	69	0	
j12	Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	Отлично, все устраивает	10	22	220	587.5/144=4.07
		В целом хорошо	7,5	45	337.5	
		Удовлетворительно	5	4	20	
		Плохо, много недостатков	2,5	4	10	
		Неудовлетворительно	0	69	0	
j13	Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности	Отлично, все устраивает	10	21	210	570/144=3.95
		В целом хорошо	7,5	46	345	

№	Показатель	Варианты ответов на вопросы, при изучении мнений получателей услуг	Варианты значений в баллах	Получат	Средний балл	Средний балл по критерию
				ели услуги р1		
1	2	3	4	5	6	7
	организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	Удовлетворительно	5	2	10	
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5	
		Неудовлетворительно	0	73	0	
j14	Удовлетворенность качеством полиграфических материалов организации культуры	Отлично, все устраивает	10	20	200	565/144=3.92
		В целом хорошо	7,5	46	345	
		Удовлетворительно	5	3	15	
		Плохо, много недостатков	2,5	2	5	
		Неудовлетворительно	0	73	0	
+	<i>Данные о размещении информации на сайте учреждения</i>	Показатель1	3			6
		Показатель2	3			
Итого	138.46/29=4.774					