

**МР «Амгинский улус (район)»
МКУ Управление культуры МР «Амгинский улус (район)»**

**Отчет
по проведению независимой оценки качества (НОК) оказания
услуг РМУК Межпоселенческая центральная библиотека
Амгинского улуса**

**Амга
2016**

На основании Федерального закона Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 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»; статьи 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре 1992 г.; Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 597 "О мероприятиях по реализации государственной социальной политики"; Постановления Правительства Российской Федерации от 14.11.2014. N 1203 "Об уполномоченном федеральном органе исполнительной власти, определяющем состав информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; Распоряжения Правительства РФ от 30.03.2013 «487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги на 2013-2015 гг». в МР «Амгинский улус (район)» проведена независимая оценка качества оказания услуг учреждениями культуры. В 2016 г. по плану было охвачено 33% учреждений.

На основании протокола заседания Общественного совета МР «Амгинский улус (район)» от 28.10.2016г № 4, в целях обеспечения единства основных подходов и требований к организации проведения независимой оценки качества оказания услуг муниципальных учреждений культуры МКУ Управление культуры МР «Амгинский улус (район)» был определен оператором по осуществлению сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания услуг организациями культуры Амгинского улусаэ

Оператором в период с 01.11.2016 по 01.12.2016 г. была проведена независимая оценка качества оказания услуг в 6 организациях культуры, из которых: 1 библиотека. 1 музей, 6 культурно-досуговых учреждений.

НОК оказания услуг организациями культуры проводилась по двум основным направлениям:

- 1.изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте организаций культуры и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» www.bus.gov.ru;
- 2.сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг через анкетирование (социологическое исследование).

Для проведения анкетирования НОК услуг организаций культуры оператором были разработаны анкеты, критерии и показатели которых были определены в соответствии с приказом Министерства культуры и духовного развития Республики Саха (Якутия) от 20 марта 2015 года № 84/1, утверждены Постановлением Главы МР «Амгинский улус (улус (район)» от 28.10.2016 г. № 236.

Анкеты, способы проведения оценки и методы рейтингования были согласованы с Общественным советом МР «Амгинский улус (район)». В анкетировании приняли участие 628 респондентов.

Проведен анализ показателей статистических баз данных и результатов анкетирования, на основе которого был проведен мониторинг оцениваемого учреждения. Рейтинг учреждения культуры сформирован на основании оценки показателей, по 5 критериям:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры.
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения.
3. Время ожидания предоставления услуги.
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций культуры.
5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

Каждый критерий включал в себя несколько показателей, которые респонденты оценивали от 0 до 10 баллов в зависимости от значимости показателя. Так же экспертом оценивался уровень открытости и доступности информации на официальном сайте организации культуры и на сайте www.bus.gov.ru.

Место в рейтинге определялось по сумме набранных баллов по всем показателям.

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса

В соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки качества предоставляемых услуг организацией, осуществляющей деятельность в области культуры, определены следующие результаты (по опросам 78 человек-получателей услуг):

№	Показатель	Единица измерения (значения показателя)	СРЕДНИЙ БАЛЛ
1.1.	Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	4,6
1.2.	Наличие дополнительных услуг библиотеки (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,5
1.3.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие к Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)ачеству услуги)	от 0 до 7 баллов	5,9
1.4.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,7
2.1.	Транспортная и пешая доступность библиотеки	от 0 до 5 баллов	4,9
2.2.	Удобство графика работы библиотеки	от 0 до 5 баллов	4,9
2.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 5 баллов	0,0
2.4.	Простота/удобства поиска необходимого издания	от 0 до 5 баллов	4,7
3.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала библиотеки	от 0 до 8 баллов	7,6
4.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом	от 0 до 11 баллов	10,1
4.2.	Материально – техническое обеспечение библиотеки	от 0 до 6 баллов	5,3

4.3.	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 7 баллов	6,3
------	--	---------------------	-----

**Итоги оценки и доступности информации на официальном сайте
РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса**

№	Наименование показателя	Максимальное значение балла	Фактическое значение балла
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	От 0 до 5 баллов	5
2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	7
3	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	От 0 до 4,5 баллов	1,5
4	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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	От 0 до 6,5 баллов	5
5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	От 0 до 4 баллов	1
6	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	От 0 до 6 баллов	6
7	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	От 0 до 3 баллов	3
	итого	36	28,5

Результаты анализа показателей, характеризующих общий критерий оценки открытости и доступности информации учреждений культуры, на сайтах выявил, что:

- представлена необходимая информация в сети Интернет на сайте www.bus.gov.ru;

- существует доступность взаимодействия с получателями услуг по телефону, по электронной почте;

- ограничена доступность сведений о ходе рассмотрения обращений граждан.

Сводные рекомендации и предложения:

Актуализация информации, разместить на сайте:

1.1. Ссылку (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры;

1.2. Предложения об улучшении качества их деятельности, план по улучшению качества работы организации культуры

1.3. Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры.

2. Актуализация информации, разместить на сайте:

1) информацию о дополнительных услугах, оказываемых организацией культуры;

2) наличие независимой системы учета посещений сайта;

3) сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления;

4) карту сайта;

3. Доработка функционала сайта, разместить на сайте:

1) раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации;

4. Проведение регулярного мониторинга удовлетворенности качеством

предоставляемых услуг, наличие системы обратной связи:

1) использование механизмов общественного участия (коллегиальные органы управления качеством: общественные, экспертные, попечительские советы);

2) сбор предложений от пользователей услуг;

3) внедрение предложений в практику работы учреждения

5. Актуализация информации, разместить на сайте:

1) результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры;

2) предложения об улучшении качества деятельности учреждения; план по улучшению качества работы организации культуры.

6. Повышение разнообразия творческих групп и кружков по интересам. Внедрение новых видов и форм досуговой деятельности.

РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса

- рассмотреть наличие дополнительных услуг библиотеки (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее), стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие к Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги).

Результаты независимой оценки качества услуг учреждениями культуры на 16.01.2017 г.

1. РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса, 79,4 балл, 91 место в РФ из 646 библиотек.

**ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА «АМГИНСКИЙ УЛУС (РАЙОН)»
РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)
678600 Республика Саха (Якутия) Амгинский район с. Амга ул. Партизанская 69**

Протокол №7
Заседания Общественного совета МР «Амгинский улус (район)»

От 08 декабря 2016 г.

Повестка собрания:

О результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг

1. РМУК Амгинская ЦБС;
2. Музей истории ГВВЯ;
3. МБУ «Амгинский Центр культуры им Ф. Потапова»;
4. МБУ «Центр Духовности им. У.Г. Нохсорова», с. Абага;
5. МБУ «Бетюнский КЦ «Дьулуур»;
6. МБУ «Болугурский ЦК «Тускун».

Выступили:

Аргунов Е.П. - председатель Общественного совета МР «Амгинский улус (район)»: о количестве опрошенных респондентов ответивших на предлагаемые вопросы и выразивших мнение по качеству оказания услуг учреждений культуры;

О максимальных баллах, качестве и полноте размещенной информации на официальных сайтах учреждений культуры.

Итоги и количество баллов учреждений культуры.

Присутствуют: 6 членов Общественного совета

РЕШИЛИ:

1). Утвердить результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг учреждений культуры:

1. РМУК Амгинская ЦБС;
2. Музей истории ГВВЯ;
3. МБУ «Амгинский Центр культуры им Ф. Потапова»;
4. МБУ «Центр Духовности им. У.Г. Нохсорова», с. Абага;
5. МБУ «Бетюнский КЦ «Дьулуур»;
6. МБУ «Болугурский ЦК «Тускун».

в соответствии с информацией оператора согласно приложениям № 1 к данному протоколу;

2). Утвердить результаты оценки уровня открытости и доступности информации на официальных сайтах учреждений культуры согласно приложениям № 2.

3). Принять к сведению предложения Общественного совета по улучшению качества деятельности учреждения согласно приложения № 3.

4). Опубликовать результаты независимой оценки качества оказания услуг учреждения в 2016 году на официальном сайте и на сайте www.bus.gov.ru.

Председатель:  Е.П. Аргунов

**Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг
РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса**

№	Показатель	Единица измерения (значения показателя)	СРЕДНИЙ БАЛЛ
1.1.	Уровень комфортности пребывания в библиотеке (места для сидения, гардероб, чистота помещений и так далее)	от 0 до 5 баллов	4,6
1.2.	Наличие дополнительных услуг библиотеки (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид и прочее)	от 0 до 8 баллов	7,2
1.3.	Стоимость услуг (доступность цены на оказываемые услуги, ее соответствие к Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги)ачеству услуги)	от 0 до 9 баллов	7,6
1.4.	Обеспечение безопасности (охрана, медицинское сопровождение, техника безопасности, средства защиты и прочее)	от 0 до 5 баллов	4,7
2.1.	Транспортная и пешая доступность библиотеки	от 0 до 5 баллов	4,9
2.2.	Удобство графика работы библиотеки	от 0 до 7 баллов	6,9
2.3.	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов	от 0 до 7 баллов	0,0
2.4.	Простота/удобства поиска необходимого издания	от 0 до 7 баллов	6,6
3.1.	Доброжелательность, вежливость, компетентность персонала библиотеки	от 0 до 7 баллов	6,7
4.1.	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг библиотеки в целом	от 0 до 5 баллов	4,6
4.2.	Материально – техническое обеспечение библиотеки	от 0 до 6 баллов	5,3
4.3.	Наличие литературы, пользующейся спросом	от 0 до 10 баллов	9

**Итоги оценки и доступности информации на официальном сайте
РМУК Межпоселенческая центральная библиотека Амгинского улуса**

№	Наименование показателя	Максимальное значение балла	Фактическое значение балла
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы	От 0 до 5 баллов	5
2	Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры	От 0 до 7 баллов	7
3	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	От 0 до 4,5 баллов	1,5
4	Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты 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	От 0 до 6,5 баллов	5
5	Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения	От 0 до 4 баллов	1
6	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	От 0 до 6 баллов	6
7	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	От 0 до 3 баллов	3
	Итого	36	28,5