**Результаты проведения НОК в МАУ «Кабанская центральная межпоселенческая библиотека».**

**По результатам исследования:**

* проведен анализ открытости и доступности информации о муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия;
* проведен анализ комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения;
* изучено и проанализировано отношение получателей услуг с точки зрения доброжелательности, вежливости и компетентности работников муниципальных библиотек Кабанского района Республики Бурятия;
* проведен анализ удовлетворенности качеством оказания услуг;
* разработаны мероприятия по улучшению качества оказания услуг в муниципальных библиотеках Кабанского района Республики Бурятия.

Основные методы, используемые в исследовании: количественные, статистические, в том числе анализ линейных распределений, корреляционный анализ.

В исследовании использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. При определении объема и структуры выборки учтены репрезентативность результатов опроса по количеству граждан, проживающих в Кабанском районе Республики Бурятия, половозрастной и социальный составы респондентов.

Телефонный опрос жителей Кабанского района методом «Снежного кома» включал вопросы, соответствующие вопросам анкеты, и был проведен в течение 25-28 ноября 2016 г. Количество респондентов – 152 человека.

Ввод данных и статистический анализ производится с помощью прикладной программы SPSS Statistics 17.0.

Инструменты исследования представлены в виде анкеты для опроса респондентов (клиентов учреждения); листа наблюдения Интернет-ресурсов; листа (протокола) наблюдения экспертов.

Муниципальные библиотеки Кабанского района оценивались по следующим показателям:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель | Единица измерения (значение показателя) | Баллы | Итоговое значение |
| 1 | Открытость и доступность информации об организации культуры (от 0 до 12) | | | |
| 1.1 | 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 |  |
| 1.2 | Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры | от 0 до 7 баллов | 7 |  |
|  |  |  |  | 12 |
| 2 | Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (от 0 до 39) | | | |
| 2.1 | Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений) | от 0 до 5 баллов | **4,75** |  |
| 2.2 | 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 5 баллов | 2,5 |  |
| 2.3 | 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 5 баллов | 4,5 |  |
| 2.5 | Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) | от 0 до 9 баллов | **7,8** |  |
| 2.6 | Транспортная и пешая доступность организации культуры | от 0 до 5 баллов | **4,64** |  |
| 2.7 | Наличие электронных билетов/наличие электронного бронирования билетов/наличие электронной очереди/наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения | от 0 до 5 баллов | 2 |  |
| 2.8 | Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) | от 0 до 5 баллов | **0** |  |
|  |  |  |  | 26,19 |
| 3 | Время ожидания предоставления услуги (от 0 до 14) | | | |
| 3.1 | Удобство графика работы организации культуры | от 0 до 7 баллов | **6,42** |  |
| 3.3 | Простота/удобство электронного каталога | от 0 до 7 баллов | **0** |  |
|  |  |  |  | 6,42 |
| 4 | Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры (от 0 до 14) | | | |
| 4.1 | Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры | от 0 до 7 баллов | **6,93** |  |
| 4.2 | 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 7 баллов | 6,0 |  |
|  |  |  |  | 12,93 |
| 5 | Удовлетворенность качеством оказания услуг (от 0 до 21) | | | |
| 5.1 | Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом | от 0 до 5 баллов | **5** |  |
| 5.2 | 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 6 баллов | 6,0 |  |
| 5.5 | Наличие информации о новых изданиях | от 0 до 10 баллов | **8,9** |  |
|  |  |  |  | 19,9 |
| ИТОГО (средневзвешенное значение по всем оценкам за все периоды) | | | | **77,44** |

Таблица №2

**Оценка уровня открытости и доступности информации муниципальных учреждений культуры Кабанского района на Официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях** [**www.bus.gov.ru**](http://www.bus.gov.ru)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Общая информация об учреждении | Информация о государственном задании на текущий финансовый год | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год | **Итого** |
| Кабанскаямежпоселенческая центральная библиотека | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | **7** |

Таблица №3

**Оценка уровня**

**открытости и доступности информации на официальном сайте муниципальных библиотек Кабанского района**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование требования/информационного объекта | Максимальное значение, баллы | Кабанская межпоселенческая центральная библиотека |
| [1.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры | 1 | 1 |
| [2.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4E9z5X4D) | Почтовый адрес, схема размещения организации культуры, схема проезда | 1 | 1 |
| 3. | Адрес электронной почты | 1 | 1 |
| 4. | Структура организации культуры | 1 | 1 |
| 5. | Сведения об учредителе, учредительные документы организации культуры | 1 | 1 |
| 6. | Общая информация об учреждении; | 1 | 1 |
| 7. | Информация о государственном задании на текущий финансовый год; | 1 | 1 |
| 8. | Информация о выполнении государственного задания за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| 9. | Информация о плане финансово-хозяйственной деятельности на текущий год; | 1 | 1 |
| [10.](consultantplus://offline/ref=170CF1531DC3B280624881068A23791CB4225FF56C59966A6E769765714767F4D6B2631140FEA4EBz5X4D) | Информация о годовой бухгалтерской отчетности за отчетный финансовый год; | 1 | 1 |
| 11. | Информация о результатах деятельности и об использовании имущества; | 1 | 1 |
| 12. | Информация о контрольных мероприятиях и их результатах за отчетный финансовый год. | 1 | 1 |
| 13. | Перечень услуг, оказываемых организацией культуры. | 1 | 0.5 |
| 14. | Ограничения по ассортименту услуг | 0,5 | 0 |
| 15. | Ограничения по потребителям услуг. | 0,5 | 0 |
| 16. | Дополнительные услуги, оказываемые организацией культуры | 1 | 0.5 |
| 17. | Услуги, оказываемые на платной основе. | 0,5 | 0.5 |
| 18. | Стоимость оказываемых услуг. | 0,5 | 1 |
| 19. | Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения | 1 | 0 |
| 20. | Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта | 0,5 | 0.5 |
| 21. | Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта | 0,5 | 0.5 |
| 22. | Наличие независимой системы учета посещений сайта. | 0,5 | 0 |
| 23. | Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта | 0,5 | 0 |
| 24. | Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту | 0,5 | 0 |
| 25. | Бесплатность, доступность информации | 0,5 | 0.5 |
| 26. | Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов | 0,5 | 0 |
| 27. | Дата и время размещения информации | 1 | 1 |
| 28. | Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации | 1 | 1 |
| 29. | Электронный билет организации культуры/электронный каталог/ | 2 | 2 |
| 30. | Он-лайн регистрация/возможность бронирования билетов/электронных документов | 1 | 0 |
| 31. | Электронная очередь/электронная запись в учреждение | 1 | 0 |
| 32. | Виртуальные экскурсии по организации культуры | 1 | 0 |
| 33. | Информация о руководителе организации культуры, информация об официальных мероприятиях, визитах и о рабочих поездках руководителя организации культуры | 1 | 1 |
| 34. | Состав работников, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры | 1 | 1 |
| 35. | Режим, график работы организации культуры | 1 | 1 |
| 36. | Телефон справочной службы, телефон руководителя организации культуры (приемная) | 2 | 2 |
| 37. | Раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации | 1 | 1 |
| 38. | Онлайн-консультант организации культуры (система мгновенных сообщений и интерактивного общения с представителем организации культуры) | 1 | 0 |
| 39. | Ссылка на раздел оценки качества оказания услуг организации культуры (или виджет на сайте учреждения) | 1 | 1 |
| 40. | Ссылка (баннер) на автоматизированную систему независимой оценки качества оказания услуг организаций культуры | 1 | 1 |
| 41. | Информационные сообщения о проведении независимой оценки | 1 | 1 |
| 42. | Порядок (методика) проведения независимой оценки качества услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 43. | Результаты независимой оценки качества оказания услуг организации культуры | 1 | 1 |
| 44. | Предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации культуры | 1 | 1 |
|  | **ИТОГО** | **Макс значение 40 балла** | **32** |

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями   культуры, расположенными на территории Кабанского района Республики Бурятия**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование организации культуры** | **Оценка уровня удовлетворенности качеством оказываемых услуг, баллы** | **Оценка уровня открытости и доступности информации организации культуры на сайте www.bus.gov.ru** | **Оценка уровня открытости и доступности информации на официальном сайте организации, баллы** | **Итоговая оценка** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5=2+3+4 |
| Кабанская межпоселенческая центральная библиотека | **44,44** | **7** | **32,0** | **83,44** |

В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления услуг МАУ «Кабанская межпоселенческая центральная библиотека». В ходе исследования был проведен анализ нормативной документации общероссийского и регионального уровней. Региональные нормативные акты не противоречат основному Закону Российской Федерации касательно независимой оценки качества предоставления услуг организациями социальной сферы. В основу исследования положены разработки и методические рекомендации, регламентированные Министерством культуры Российской Федерации.

В процессе исследования изучены открытые данные, проведен опрос пользователей услуг библиотеки. Отношение респондентов доброжелательное, явно отрицательных и/или негативных явлений не выявлено, респондентами не высказано, экспертами не обнаружено.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа МАУ «Кабанская межпоселенческая центральная».