

2.52 Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Онежская библиотечная система»

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 131.

Таблица 131

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Онежская центральная библиотека им. А.С. Пушкина	140	52,4
МБУК ОБС Кодинская сельская библиотека	3	1,1
МБУК ОБС Городская библиотека пос. ЛДК	14	5,2
МБУК ОБС Детская библиотека	5	1,9
МБУК ОБС Большеборская сельская библиотека	15	5,6
МБУК ОБС Нименьгская сельская библиотека	7	2,6
МБУК ОБС Ворзогорская сельская библиотека	8	3,0
МБУК ОБС Порожская сельская библиотека	7	2,6
МБУК ОБС Поньговская городская библиотека	19	7,1
МБУК ОБС Ковкульская сельская библиотека	2	0,7
МБУК ОБС Покровская сельская библиотека	21	7,9
МБУК ОБС Шомокшская сельская библиотека	21	7,9
МБУК ОБС Прилукская сельская библиотека	1	0,4
МБУК ОБС Чекуевская сельская библиотека	2	0,7
МБУК ОБС Глазанская сельская библиотека	1	0,4
МБУК ОБС Клещевская сельская библиотека	1	0,4
Итого:	267	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 267 человек) представлен в таблице 132.

Таблица 132

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	43	16,1
Женский	224	83,9
<i>Возраст респондентов</i>		

18 – 25 лет	12	4,5
26 – 35 лет	37	13,8
36 – 54 года	126	47,2
старше 55 лет	92	34,5
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	84	31,5
Среднее специальное	151	56,5
Полное (общее)	32	12
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16	6
Потребитель услуг	231	86,5
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	20	7,5
Итого:	267	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 133.

Таблица 133

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
4. Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее	X	1

руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))		
5. Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	X	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
8. Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	1
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	0	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	1	1
Всего	8 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Онежская библиотечная система*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 12 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 8 баллов из 9 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «*Онежская библиотечная система*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 101, а также в Приложении 2.

Согласно рисунку 101, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 101. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУК «Онежская библиотечная система», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУК «Онежская библиотечная система», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

1 критерий - открытость и доступность информации об организации культуры:

- 1.1. соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами – значение показателя равно 95,2 баллов, с учетом его значимости – 28,6 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.3. доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – значение показателя равно 96,3 баллов, с учетом его значимости – 38,5 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 80 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94 баллов, с учетом его значимости – 47 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 0 баллов, с учетом его значимости – 0 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 20 баллов, с учетом его значимости – 8 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 80,6 баллов, с учетом его значимости – 24,2 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 95,5 баллов, с учетом его значимости – 38,2 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 39,3 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 96,4 баллов, с учетом его значимости – 19,3 баллов.

5 критерий - удовлетворенность условиями оказания услуг:

- 5.1 доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) – значение показателя равно 97,8 баллов, с учетом его значимости – 29,3 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 95,1 баллов, с учетом его значимости – 19 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 98,1 баллов, с учетом его значимости – 49,1 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 61,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- гардероб,
- обновление мебели и интерьера (18 ответов),
- новые компьютеры (3 ответа),
- обновление книжного фонда (12 ответов) = «Расширить книжный фонд (не хватает современной учебной литературы и классической художественной литературы). Не списывать книги, а создать архив, для этого необходимо дополнительное помещение»;
- грамотно и четко формулировать положения мероприятий, предлагаемые людям,
- расписание работы не соответствует заявленному,
- сделать отдельный кабинет для историко-просветительской и краеведческой работы,
- хороший скоростной интернет, принтер (5 ответов).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «Онежская библиотечная система», представлены на рисунке 102 и в Приложении 2.



Рисунок 102. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУК «Онежская библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУК «*Онежская библиотечная система*» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; достаточно низкую оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 82,1 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУК «*Онежская библиотечная система*» занимает 26 место из 68.