

РЕКОМЕНДАЦИИ

по итогам независимой оценки качества оказания услуг
учреждениями культуры в 2016 году, проведенной Министерством культуры
Свердловской области

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга»

По итогам независимой оценки качества работы (оказания услуг) учреждений культуры, проведенной Министерством культуры Свердловской области в 2016 году, Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Муниципальное объединение библиотек города Екатеринбурга» заняло в общем рейтинге учреждений 5 место из 318 возможных. Соответствие деятельности учреждения культуры показателям качества составило 93%.

№ п/п	Показатели	Процент выполнения показателя
1.	Насколько комфортно вам было в учреждении	96,6%
2.	Удобно ли вам добираться до учреждения	93,8%
3.	Как вы оцениваете удобство использования электронных сервисов	90,2%
4.	Насколько удобен для Вас график работы	95,1%
5.	Оцените доброжелательность, вежливость, компетентность сотрудников	98%
6.	Как Вы оцениваете стоимость дополнительных услуг библиотеки? (копирование документов, формирование библиографического списка по теме, проверка наличия документа в фонде по списку, заказ книги, информирование о возврате книги, резервирование книги)	92,9%
7.	Как Вы оцениваете простоту/удобство электронного каталога?	92,4%
8.	Как Вы оцениваете в целом деятельность библиотеки (насколько Вы удовлетворены посещением)?	97%
9.	Оцените уровень информирования о новых изданиях.	93,1%
10.	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы?	100%
11.	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности?	100%
12.	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения?	100%

№ п/п	Показатели	Процент выполнения показателя
13.	Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: 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 и 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" размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте.	100%
14.	Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры?	100%
15.	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при наличии), режим, график работы; контактные телефоны, адреса электронной почты; раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации?	85,71%
16.	Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации?	50%
	Суммарное значение	93%

Деятельность учреждения культуры соответствует федеральным требованиям по следующим показателям качества работы (оказания услуг), содержащимся в приказе Минкультуры России от 20.11.2015 № 2830 «Об утверждении Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления)»:

- Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы;

- Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации культуры: информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности;

– Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: перечень предоставляемых услуг, ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг, дополнительные услуги, платные услуги, стоимость услуг, предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения;

– Как Вы оцениваете наличие информации на официальном сайте организации культуры по следующим критериям: 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 и 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» размещен на главной странице сайта на видном для посетителя месте;

– Как Вы оцениваете наличие электронных билетов, электронного бронирования билетов, электронной очереди, электронных каталогов, электронных документов, доступных для получения на официальном сайте организации культуры.

Показатели, по которым был выявлен недостаточный уровень качества предоставления услуг учреждением культуры (результат равен или ниже 60% от максимально возможного значения):

– Как Вы оцениваете наличие следующей информации на официальном сайте организации: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результат независимой оценки качества оказания услуг организации; предложения по улучшению качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

РЕКОМЕНДУЕТСЯ

1. Проанализировать уровень достижения учреждением культуры представленных показателей.

2. Обратить особое внимание на показатели, где результаты равны или ниже 60% от максимума.

3. Разработать план-график по улучшению качества работы учреждения культуры в 2017 году.

4. Разместить результат независимой оценки и план-график по улучшению качества работы учреждения культуры в 2017 году на официальном сайте учреждения (в разделе «Независимая оценка качества»).