

Протокол
заседания общественного совета по проведению
независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры
Лысьвенского городского округа
г. Лысьва, 30 октября 2015 г.

Состав общественного совета:

Ананьин О.П., председатель,

Члены общественного совета:

Братухина А.М., Лукин А.И., Михайлов И.И., Мухаева З.А.

Независимая оценка предоставления услуг проводилась в отношении общедоступных (публичных) библиотек, оказывающих услуги в сфере культуры на территории Лысьвенского городского округа (далее – учреждения культуры, ЛГО) в соответствии с Федеральным законом 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»; постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»; приказами Министерства культуры Российской Федерации от 20.02.2015 № 277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет», от 25.02.2015 г. № 288 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями культуры»; методическими рекомендациями Министерства культуры РФ по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры (для органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления).

Постановлением администрации города Лысьвы от 12.09.2014 г. «Об утверждении состава общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры Лысьвенского городского округа» утвержден состав общественного совета по проведению независимой оценки качества оказания услуг учреждениями культуры ЛГО (далее - общественный совет).

Работы по проведению независимой оценки качества услуг, оказываемых учреждениями культуры ЛГО, проходили в 2 этапа:

1. Анализ информации на официальном сайте библиотеки и на сайте bus.gov.ru
2. Опрос посетителей посредством анкетирования. В опросе приняло участие 2 200 посетителей библиотек ЛГО.

Результаты проведения независимой оценки направлены на:
обеспечение получателей социальных услуг в сфере культуры дополнительной информацией о качестве работы учреждений культуры, в том числе путем формирования рейтингов деятельности учреждений культуры, в целях реализации принадлежащего получателям права выбора конкретного учреждения культуры для получения социальных услуг;

определение результативности деятельности учреждения культуры и принятие своевременных мер по повышению эффективности его деятельности;

своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в сфере культуры, и устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществление стимулирования руководителей и работников учреждений культуры.

Объекты независимой оценки качества предоставления услуг учреждениями культуры в 2015 году:

- МБУК «Лысьвенская библиотечная система» (в том числе 10 филиалов);
- МБУ «Кормовищенская сельская библиотека» (в том числе 4 филиала);
- МБУК «Кыновская поселковая библиотека» (в том числе 3 филиала);
- МБУК «Новорождественская сельская библиотека» (в том числе 5 филиала).

Методика оценки

Оценка качества предоставления услуг учреждениями культуры включила в себя:

- проведение опроса (анкетирование) посетителей библиотек Лысьвенского городского округа,
- анализ официального сайта библиотек и сайта bus.gov.ru.

Анализ включил в себя сопоставление изучаемых учреждений по нескольким критериям:

- 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.

Участники исследования

В исследовании (анкетировании) приняли участие 2200 жителей Лысьвенского городского округа, среди которых 30,8 % составили мужчины, 69,2% - женщины. В исследование включены различные возрастные категории посетителей учреждений культуры: от школьников до пенсионеров.

Наиболее изученной оказалась группа посетителей в возрасте 40 - 60 лет – 31,8 % от общего числа опрошенных включенных в анкетирование. Главным потребителем услуг являются респонденты, имеющие среднее образование – 61,7 %, имеющих высшее образование – 14,58 %, учащиеся и студенты – 22,85 %.

В ходе проведения исследования важно было выяснить частоту посещения библиотек. Посещаемость учреждений культуры показывает, что большинство опрошенных являются:

Постоянными посетителями – 51,25 %,

Бывают, время от времени – 43,75 %,

Были впервые – 5 %.

Открытость и доступность информации об организации культуры оценивалась посредством изучения Интернет-пространства, а именно изучалось:

Полное и сокращенное наименование библиотеки, местонахождение, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура библиотеки, сведения об учредителе, учредительные документы – 5 баллов;

Информация о выполнении государственного/муниципального задания, отчет о результатах деятельности библиотеки – 7 баллов;

Информирование о новых мероприятиях - 2,5 баллов;

Перечень услуг, предоставляемых библиотекой. Ограничение по ассортименту услуг; ограничение по потребителям услуг. Дополнительные услуги, предоставляемые библиотекой. Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг. Предоставление преимущественного права пользования услугами библиотеки - 2 балла;

Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карта сайта. Время доступности информации с учетом в перерывах работы 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 два перехода по сайту с использованием меню навигации – 5 баллов;

Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу, соответствие качеству услуги) – 2 балла;

Наличие электронного билета/бронирование билетов/электронная очередь/электронных каталогов/электронных документов, доступных для получения – 4, 5 балла;

Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава библиотеки, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), режим, график работы руководящего состава, контактные телефоны, адреса электронной почты, раздел для направления предложений по улучшению качества услуг библиотеки – 6,2 балла;

Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организации, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг библиотеки, а также предложения об улучшении качества ее деятельности; план по улучшению качества работы библиотеки – 3,7 баллов;

Наличие информации о новых изданиях – 5 баллов.

Индикаторы оценки

Наиболее важной частью исследования качества услуг, предоставляемых публичными библиотеками Лысьвенского городского округа, стало выявление оценок учреждениям по заданным критериям. Ориентация на уровень удовлетворенности посетителей позволила выделить шесть индикаторов оценки:

- Уровень комфортности пребывания в библиотеке;
- Транспортная и пешая доступность библиотеки;
- Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой посетителям (в том числе с помощью мобильных устройств), Простота/удобство электронного каталога;
- Удобство графика работы организации культуры;
- Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки;
- Наличие информации о новых изданиях.

По результатам работы общественного совета можно сделать вывод об общей удовлетворенности качеством предоставления услуг в библиотечной сфере, в том числе уровнем доступности учреждений культуры. Не менее важным индикатором удовлетворенности посетителей учреждений культуры является «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала библиотеки». Сюда включается не только «вежливость персонала», но и осуществление персоналом своих непосредственных функций – встреча посетителей, общение, рассказ о новинках и т.д. Согласно данным, полученным в ходе работы общественного совета, персонал учреждений культуры качественно выполняет свои обязанности, не вступает в конфликты, активно идет на контакт с посетителями библиотек.

89,7 % посетителей ответили, что им комфортно находиться в учреждении, 60,68 % - расположение библиотек очень удачное и находится в пешей доступности.

43,5 % опрошенных респондентов ответили, что они не знают, что такое электронный сервис и 22,9 % ответили, что никогда не пользовались данным видом услуги. Данные исследования этого индикатора показали то, что пользователи мало знают о возможностях библиотек. Большинство читателей (88,2%) полностью удовлетворяет график работы учреждений. Также читатели высоко оценили доброжелательность и профессионализм работников библиотек – 82,4 %. Информация о новых изданиях регулярно и в полном объеме представляется библиотекой, об этом говорит высокий процент опрошенных респондентов (65,7 %).

Рекомендации

В качестве заключения выделено несколько рекомендаций, направленных на улучшение качества услуг, предоставляемых изученными учреждениями культуры.

1. Обеспечить работу с сайтом библиотек по вопросам:

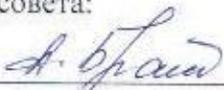
- информирования о новинках и новых мероприятиях – обновлять информацию еженедельно, представлять график проведения мероприятий с краткой аннотацией содержания мероприятий и указанием целевой группы (касается сельских библиотек);
- предоставления перечня услуг с указанием ограничения по ассортименту и потребителям услуг, перечня дополнительных услуг, в том числе на платной основе, преференциальной услуг и льгот для отдельных категорий читателей;
- информирования читателей о возможностях пользования электронными сервисами, предоставляемыми библиотекой, в том числе общения в онлайн-режиме;
- приведения полной информации о критериях эффективности работы организации, о результатах независимой оценки качества оказания услуг библиотеками, предложения по улучшению качества деятельности и планов-графиков улучшения качества работы библиотек.

2. Учреждениям культуры разработать мероприятия, направленные:

- на удовлетворение потребностей читателей по обновлению книжного фонда;
- увеличение количества постоянных посетителей.

Ананьин О.П., председатель 

Члены общественного совета:

Братухина А.М. 

Лукин А.И. 

Михайлов И.И. 

Мухаева З.А. 