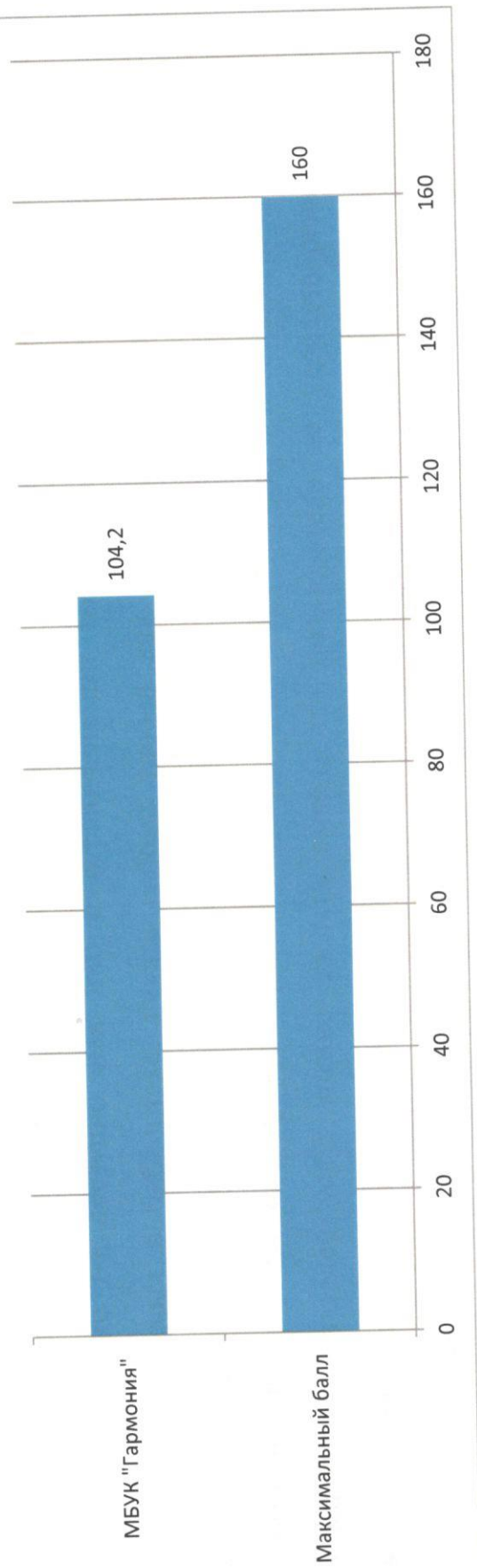


ИТОГОВЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

| Наименование учреждения | Оценка уровня открытости и доступности информации об организации культуры (max=30) | Оценка уровня комфорта условий предоставления услуг и доступности их получения (max=50) | Оценка времени ожидания предоставления услуги (max=20) | Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организации культуры (max=20) | Оценка уровня удовлетворенности качеством оказания услуг (max=40) | Итоговая оценка (max=160) |
|--|--|---|--|--|---|---------------------------|
| МБУК «Гармония» муниципального образования Бродяцкий сельсовет Оренбургского района Оренбургской области | 19,2 | 30 | 17 | 17 | 21 | 104,2 |

Результаты проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг



2. Пояснительная записка

Результаты по оценке качества услуг по 1 группе показателей: доступность.

Опрос жителей показал, что опрошенные удовлетворены доступностью предоставленных услуг в сфере культуры. Особенно радует жителей работа библиотеки. Учреждение находится в удобном для пользователей месте сельского поселения. Учреждение не доступно для лиц с ограниченными возможностями. Дана положительная оценка мероприятий, проводимых в библиотеке. Режим работы удобен для большинства пользователей, но прозвучали замечания по поводу несоблюдения режима работы сотрудниками учреждения.

Результаты по оценке качества услуг по 2 группе показателей: комфортность

Изучив мнение получателей услуг можно сделать вывод, что пользователи не удовлетворены комфортностью пребывания в учреждении. Учреждение имеет большой зрительный зал, который находится в плохом состоянии. В клубе грязно, на момент проведения визуальной оценки (июнь) в зале до сих пор стояла новогодняя елка. Большинство респондентов считают, что здание и помещения нуждаются в ремонте. Со стороны жителей прозвучали пожелания – приобретение компьютерной и копировально-множительной техники и выход в Интернет для пользователей. Жители также жаловались на бедный фонд современной литературы. Туалет в учреждении не функционирует. Отсутствует гардероб.

Результаты опроса по оценке качества услуг по 3 группе показателей: культура обслуживания

Библиотекарь получила высокую оценку своей деятельности у населения, другие специалисты были оценены средне. Специалисты соблюдают профессиональную этику. Прозвучали замечания в адрес сотрудников по поводу компетентности.

Вывод: Учреждение имеет у населения низкوپоложительный авторитет и имидж.

2.1 Примерные предложения по повышению качества работы учреждения

На основании проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг организация-оператор вносит примерные предложения по улучшению качества работы.

По показателю оценки работы учреждения «Доступность»

1. Отредактировать сайт учреждения согласно Приказу Минкультуры России от 20.02.2015 № 277
2. Ежемесячно информировать население о режиме работы, услугах, ресурсах, возможностях, текущей и перспективной деятельности.
3. Организовать систематическое обновление информационного стенда в учреждениях.
4. Организовать систематические публикации информации о работе учреждения в СМИ.
5. Пересмотреть режим работы учреждения и клубных формирований, в т.ч. работу в праздничные и выходные дни, удобный для посетителей и участников самодеятельности.

6. Обеспечить наличие системы обратной связи (анкетирование на мероприятиях, отзывы на сайте).
7. Обеспечить доступность учреждения для лиц с ограниченными возможностями.

По показателю оценки работы учреждения «Качество обслуживания»

1. Осуществление регулярного мониторинга удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, учитывающая спрос и потребности населения.
2. Регулярно обновлять информационно-правовой уголок.
3. Организовать повышение квалификации и переподготовка персонала с целью обеспечения необходимого уровня его компетентности и соответствие профстандартам.
4. Обновить фонд литературы после 2010 года, увеличить ассортимент подписных изданий.
5. Рассмотреть возможность приобретения стеллажей в библиотеку.
6. Отредактировать справочно-библиографический аппарат. Приобрести компьютерную технику для работы специалистов.
7. Наладить внестанционное обслуживания пользователей.
8. Организация книжных и иных выставок с целью информирования и просвещения пользователей.
9. Увеличение культурно-просветительных мероприятий для населения (презентаций новых книг, конкурсов, литературных гостиных, творческие встречи с писателями и поэтами Оренбургского края и др.)

10. Создание и выпуск профессионально ориентированных изданий (бюллетени новых поступлений, буклеты, листовки закладки, рекомендательные списки литературы для различных категорий пользователей).
11. Создание виртуальных книжных выставок и размещение в сети Интернет.

По показателю оценки работы учреждения «Комфортность»

1. Рассмотреть возможность ремонта туалета.
2. Поддерживать учреждение в чистоте.
3. Увеличить количество мест отдыха для взрослых и детей (банкетки, кресла, стулья, столы с карандашами и др.).
4. Обеспечить работу в фойе телевизионной панели с анонсом предстоящих мероприятий.
5. Обеспечить наличие компьютеризированных рабочих мест, в т.ч. подключенных к сети Интернет, для самостоятельной работы пользователей
6. Обеспечить наличие средств для копирования, тиражирования документов по запросам пользователей.

Руководитель

МБУК ТМЦ Оренбургского района

Л.П. Лынова



Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Творческо-методический центр» Оренбургского района
460022, город Оренбург, улица Пролетарская, дом 261, 8 (3532) 53-59-51