

Утверждено на заседании
Общественного совета,
протокол от 16.11.2016 № 3

**Выводы и предложения
Общественного совета по итогам проведения независимой оценки
качества оказания услуг библиотеками**

По результатам обсуждения отчета организации – оператора ООО «Новосибирское библиотечное общество» о результатах выполненных работ по сбору, обработке и анализу информации о 47 государственных и муниципальных библиотеках Новосибирской области (далее - библиотеки) для проведения независимой оценки качества оказания услуг библиотеками (далее - НОК) Общественным советом сделаны общие выводы и сформулированы предложения:

Выводы:

Общественный совет отметил полноту выполненных работ организацией–оператором ООО «Новосибирское библиотечное общество», достоверность собранной информации, грамотность ее обработки и анализа, одобрил представленную модель мероприятий по проведению независимой оценки качества оказания услуг библиотеками.

1. На основании полученной информации для НОК получены результаты, которые в целом показали высокий и средний уровень качества услуг, оказываемых библиотеками:

- 31 (66%) библиотека получила высокую степень соответствия (от 70 до 105 баллов);

- 16 (34%) библиотек получили среднюю степень соответствия (от 40 до 69 баллов).

2. Библиотеки, занявшие с 1 по 7 места в общем рейтинге (набравшие от 80% и выше) признаны учреждениями культуры с высоким уровнем эффективности и качества услуг (ГАУК НСО «Новосибирская государственная областная научная библиотека» - 93,79 (89,3%) балла, МКУК «Централизованная библиотечная система им. М. В. Ломоносова Советского района» - 90,51 (86,2%) балла, МКУК «Централизованная библиотечная система Первомайского района им. Н. Г. Чернышевского» - 88,85 (84,6%) балла, ГБУК НСО «Новосибирская областная юношеская библиотека» - 87,91 (83,7%) балла, МКУК «Мошковская районная централизованная библиотечная система» - 87,07 (82,9%) балла, МКУК города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области «Централизованная библиотечная система» - 86,39 (82,3%) балла, районное МКУК «Татарская централизованная библиотечная система» - 85,26 (81,2%) балла).

3. Высокий уровень (80% и более) соответствия по критериям показали соответственно:

- 16 (34,04%) библиотек – «Время ожидания предоставления услуги»;
- 18 (38,3%) библиотек – «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры»;
- 23 (49%) библиотеки – «Открытость и доступность информации об организации культуры»;
- 5 (10,6%) библиотек – «Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения»;
- 6 (12,8%) библиотек – «Удовлетворенность качеством оказания услуг»;
- 1 (2,1%) библиотека – дополнительному критерию «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья».

4. Самый низкий уровень получен по дополнительному критерию «Доступность учреждения для групп населения с ограниченными возможностями здоровья», что характеризует наличие определенных проблем с доступностью услуг для лиц, имеющих ОВЗ, что является пока общей проблемой всех библиотек Российской Федерации. Полученные оценки могут стать хорошей основой для дальнейшего развития библиотечной системы Новосибирской области.

5. Общий уровень удовлетворённости населения качеством услуг, оказываемых библиотеками по оценкам респондентов составляет от 64,4% до 86,3%, что характеризует соответствие в целом спросу и ожиданиям пользователей услуг библиотек.

6. Большая часть библиотек показали высокий и средний уровень открытости и доступности информации об услугах библиотек представленной на их официальных сайтах, из них высокий уровень (80% и более) баллов показали:

- 20 (42,6%) библиотек - на сайте www.bus.gov.ru;
- 5 (10,6%) библиотек – на сайте организации.

7. Отсутствие официальных сайтов у ряда библиотек или не полное отражение информации об услугах на сайтах существенно влияют на снижение качества библиотечных услуг.

Предложения:

Министерству культуры Новосибирской области и органам местного самоуправления Новосибирской области:

1. Министерству культуры Новосибирской области довести информацию о результатах независимой оценки качества до органов местного самоуправления, принять управленческие решения по стимулированию деятельности государственных библиотек и их руководителей.

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области довести до руководителей библиотек предложения, полученные от получателей услуг в ходе проведения опроса (анкетирования) в адрес каждой из библиотек, для принятия соответствующих управленческих решений, направленных на улучшение качества услуг;

- принять соответствующие управленческие решения, направленные на совершенствование деятельности библиотек, стимулирование руководителей, показавших высокие результаты НОК;

- содействовать созданию официальных сайтов библиотекам (МКУК «Доволенская центральная районная библиотека», МКУК «Кочковская муниципальная библиотека»), для обеспечения открытости и доступности информации об услугах и деятельности.

Государственным и муниципальным библиотекам Новосибирской области:

3. Поддерживать в актуальном состоянии размещение информации о своей деятельности на официальном сайте www.bus.gov.ru, в соответствии с требованиями установленными приказом Минфина России от 21.07.2011 № 86н. «Об утверждении порядка предоставления информации государственным (муниципальным) учреждением, ее размещения на официальном сайте в сети Интернет и ведения указанного сайта» (с изменениями и дополнениями).

4. Библиотекам, получившим оценку в мониторинге сайтов библиотек от 0 до 30 баллов необходимо привести сайт в соответствие с требованиями приказа МК РФ от 20.02.2015 г №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».

5. Муниципальным библиотекам разработать и обеспечить доступ на официальном сайте организации к разделу «Независимая оценка качества предоставления услуг» и наполнить данный раздел информацией.

6. Библиотекам обеспечить получателям услуг постоянную техническую возможность выражения мнений о качестве оказываемых услуг: на официальных сайтах библиотек, терминал в помещениях библиотек, сайты учредителей.

7. Библиотекам обеспечить условия доступности библиотечных услуг в соответствии с требованиями создания доступной среды для граждан с ограниченными возможностями здоровья.