

Результаты независимой оценки качества оказания услуг МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска в 2017 году.

Целью реализации независимой оценки является повышение качества и эффективности оказания муниципальных услуг.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состояло из следующих этапов:

I этап – исследовательский (опрос населения – потребителей услуг ЦБС г. Прокопьевска лично – 153 респондента, и в электронном формате – на сайте МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска – 162 респондента). Метод исследования – анкетирование.

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг).

Результаты исследования приведены в таблице.

Наименование показателя	Средний балл
Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации	8,2
Комфортность условий пребывания в организации культуры	8,2
Дополнительные услуги и доступность их получения	7,9
Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры (в том числе с помощью мобильных устройств)	6,2
Удобство графика работы организации культуры	8,9
Доступность услуг для инвалидов	1,9
Соблюдение режима работы организацией культуры	9,4
Соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг организацией культуры	8,7
Доброжелательность и вежливость персонала организации культуры	9,5
Компетентность персонала организации культуры	9,0
Удовлетворенность качеством оказания услуг организацией культуры в целом	8,2
Удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры	5,8
Удовлетворенность качеством и полнотой информации о деятельности организации культуры, размещенной на официальном сайте организации культуры в сети «интернет»	7,5
Удовлетворенность качеством и содержанием полиграфических материалов организации культуры	7,2

Из представленных данных видно, что средний балл по большинству критериев достаточно высокий, наиболее низкие оценки по следующим показателям: доступность услуг для инвалидов; удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми организацией культуры; удовлетворенность материально-техническим обеспечением организации культуры.

Организация доступности услуг библиотек в полной мере для лиц с ограниченными возможностями здоровья связана с крупными финансовыми затратами, которыми ЦБС г. Прокопьевска не располагает в данный момент. Но, тем не менее, с 2016 года в библиотеках действует комплексная программа «Вместе», реализация которой направлена, в том числе, и на домашнее обслуживание детей и взрослых читателей инвалидов. Работа в этом направлении будет продолжена и дальше.

Для улучшения пользования электронными сервисами в 2018 году планируется подключение к сети WI-FI всех библиотек ЦБС. На данный момент WI-FI используется только в трех библиотеках.