


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижевартовский государственный университет»
Факультет экономики и управления
Кафедра социально-гуманитарных наук и туризма

ОТЧЕТ

по результатам социологического исследования:
**«УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В МБУ «ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА» ГОРОДА МЕГИОНА»**

Выполнили:

Руководитель: к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма
Пенкина Н.В. 

к.ф.н., доцент кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Гугова С.Г. 

методист кафедры социально-гуманитарных наук и туризма Жукова О.Г. 

Нижевартовск 2016

Результаты социологического исследования на тему: Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг в МБУ «Централизованная библиотечная система» города Мегиона»

№ п/п	Показатель	Оценка показателя в баллах	Результаты анализа												
1.	Открытость и доступность информации об организации культуры														
1.1	Полное наименование организации культуры (0,55 балла), Сокращенное наименование организации культуры (0,55 балла) место нахождения (0,55 балла), почтовый адрес (0,55 балла), схема проезда(0,55 балла), адрес электронной почты (0,55 балла), структура организации культуры (0,55 балла), сведения об учредителе (учредителях) (0,55 балла), учредительные документы (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5	3 балла	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Нет сокращенного наименования организации; Нет почтового адреса; Нет схемы проезда; Вывод: Информация представлена не в полном объеме												
1.2	Информация о выполнении государственного/ муниципального задания (3,5 балла), Отчет о результатах деятельности организации культуры (3,5 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	3,5 балла	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Информация о выполнении государственного/муниципального задания Вывод: Информация представлена не в полном объеме												
1.3	Информирование о предстоящих выставках и экспозициях организации культуры. Виртуальные экскурсии по организации культуры		Показатель не оценивается												
1.4	Информирование о предстоящих представлениях и постановках		Показатель не оценивается												
1.5	Информирование о новых мероприятиях 0. Неудовлетворительно, полностью не устраивает; 1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации; 2. Удовлетворительно, но со значительными недостатками; 3. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно; 4. В целом хорошо, за исключением незначительных	7 баллов	Мнение получателей услуг: <table border="0"> <tr> <td>0 баллов</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>1 балл</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td>0 %</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td>2 %</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td>12 %</td> </tr> </table>	0 баллов	0 %	1 балл	0%	2 балла	0 %	3 балла	0 %	4 балла	2 %	5 баллов	12 %
0 баллов	0 %														
1 балл	0%														
2 балла	0 %														
3 балла	0 %														
4 балла	2 %														
5 баллов	12 %														

	<p>недостатков;</p> <p>5. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а);</p> <p>6. Отлично, но есть необходимость доработки</p> <p>7. Отлично, полностью удовлетворен(а).</p> <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>		<p>6 баллов 18 %</p> <p>7 баллов 68 %</p> <p>Вывод: респонденты высоко оценили предоставление информации о новых мероприятиях</p>
	Итого максимальное количество баллов 19	13,5 баллов	
2.	Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		
2.1	<p>Уровень комфортности пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)</p> <p>0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают;</p> <p>1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям;</p> <p>2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками;</p> <p>3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков;</p> <p>4. Условия хорошие, но не полностью устраивают;</p> <p>5. Условия отличные, полностью устраивают.</p> <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	5 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <p>0 баллов 0 %</p> <p>1 балл 1 %</p> <p>2 балла 8 %</p> <p>3 балла 16 %</p> <p>4 балла 26 %</p> <p>5 баллов 49 %</p> <p>Вывод: респонденты отметили, что уровень комфортности пребывания в организации в целом хороший, за исключением незначительных недостатков.</p>
2.2	<p>Перечень услуг, предоставляемых организацией культуры (1 балл). Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг(1 балл). Дополнительные услуги, предоставляемые организацией культуры (1 балл). Услуги, предоставляемые на платной основе. Стоимость услуг (1 балл). Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения (1 балл).</p> <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 5</p>	3 балла	<p>При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Ограничения по ассортименту услуг, ограничения по потребителям услуг; Предоставление преимущественного права пользования услугами учреждения.</p> <p>Вывод: Информация представлена не в полном объеме</p>
2.3	<p>Сохранение возможности навигации по сайту при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта (0,55 балла). Время доступности информации с учетом перерывов в работе сайта (0,55 балла). Наличие независимой системы учета посещений сайта (0,55 балла). Раскрытие информации независимой системы учета посещений сайта. (0,55 балла).</p>	4 балла	<p>При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Нет даты и времени размещения информации; Нет доступа к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг"</p> <p>Вывод: Информация представлена не в</p>

	Наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту (0,55 балла). Бесплатность, доступность информации на сайте (0,55 балла). Отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте (0,55 балла). Дата и время размещения информации (0,55 балла). Доступ к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг" должен быть обеспечен не более чем за 2 перехода по сайту с использованием меню навигации (0,55 балла). Максимальное количество баллов по данному критерию 5		полном объеме
2.4	Наличие дополнительных услуг организации культуры (места общественного питания, проведение интерактивных игр, театрализованных мероприятий, аудиогид)		Показатель не оценивается
2.5	Стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) Максимальное количество баллов по данному критерию 9	9 баллов	Мнение получателей услуг: 1 балл 3 % 2 балла 1% 3 балла 3 % 4 балла 2% 5 баллов 5% 6 баллов 5% 7 баллов 13% 8 баллов 18 % 9 баллов 49 % Вывод:
2.6	Транспортная и пешая доступность организации культуры 0. Полностью отрицательно; 1. Расположение в целом недоступное; 2. Расположение не совсем доступное; 3. Расположение в целом устраивает; 4. Хорошее расположение; 5. Отличное расположение. Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 1 % 1 балл 0% 2 балла 7 % 3 балла 22 % 4 балла 31 % 5 баллов 39 % Вывод: большинство респондентов отметили, что организации имеет отличное расположение.
2.7	Наличие электронных билетов /наличие электронного бронирования	5 баллов	При анализе данного показателя, было

	билетов/наличие электронной очереди /наличие электронных каталогов/наличие электронных документов, доступных для получения) Максимальное количество баллов по данному критерию 5		выявлено: Наличие электронных каталогов и электронных документов. Вывод: Информация представлена в полном объеме
2.8	Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям (в том числе и с помощью мобильных устройств) 0. Отрицательно, отсутствие такой возможности; 1. Удовлетворительно, но с существенными перебоями; 2. Удовлетворительно; 3. Хорошо, но есть небольшие перебои; 4. Хорошо; 5. Отлично. Максимальное количество баллов по данному критерию 5	4 балла	Мнение получателей услуг: 0 баллов 2 % 1 балл 3% 2 балла 7 % 3 балла 13 % 4 балла 41 % 5 баллов 34 % Вывод: респонденты отметили удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением посетителям на 4 балла.
2.9	Качество и содержание полиграфических материалов организаций культуры (программ, буклетов, флаеров)		Показатель не оценивается
	Итого максимальное количество баллов 44	35 баллов	
3.	Время ожидания предоставления услуги		
3.1	Удобство графика работы организации культуры 0. Полностью не удобен; 1. В основном не удобен; 2. Удобен, но со значительными замечаниями; 3. Удобен, но не всегда; 4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний; 5. Удобен, но не полностью; 6. Удобен, но есть необходимость доработки 7. Удобен, полностью удовлетворен(а). Максимальное количество баллов по данному критерию 7	7 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 3 % 1 балл 3% 2 балла 0 % 3 балла 2 % 4 балла 4 % 5 баллов 4 % 6 баллов 13 % 7 баллов 71 % Вывод: большинство респондентов отметили, график работы организации удобен и полностью удовлетворяет потребителей.

3.2	Удобство процедуры покупки (бронирования) билетов		Показатель не оценивается																
3.3	<p>Простота/удобство электронного каталога</p> <ol style="list-style-type: none"> 0. Полностью не удобен; 1. В основном не удобен; 2. Удобен, но со значительными замечаниями; 3. Удобен, но не всегда; 4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний; 5. Удобен, но не полностью; 6. Удобен, но есть необходимость доработки 7. Удобен, полностью удовлетворен(а). <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	7 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">0 баллов</td> <td style="text-align: right;">2 %</td> </tr> <tr> <td>1 балл</td> <td style="text-align: right;">2%</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td style="text-align: right;">3 %</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td style="text-align: right;">4 %</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td style="text-align: right;">1 %</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td style="text-align: right;">7 %</td> </tr> <tr> <td>6 баллов</td> <td style="text-align: right;">7 %</td> </tr> <tr> <td>7 баллов</td> <td style="text-align: right;">74 %</td> </tr> </table> <p>Вывод: большинство респондентов отметили, простоту и удобство в использовании электронного каталога.</p>	0 баллов	2 %	1 балл	2%	2 балла	3 %	3 балла	4 %	4 балла	1 %	5 баллов	7 %	6 баллов	7 %	7 баллов	74 %
0 баллов	2 %																		
1 балл	2%																		
2 балла	3 %																		
3 балла	4 %																		
4 балла	1 %																		
5 баллов	7 %																		
6 баллов	7 %																		
7 баллов	74 %																		
Итого максимальное количество баллов 14		14 баллов																	
4.	Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации культуры																		
4.1	<p>Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала организации культуры</p> <p>Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 бальной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)</p> <p style="text-align: center;"><u>0 1 2 3 4 5 6 7</u></p> <p>Максимальное количество баллов по данному критерию 7</p>	7 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">0 баллов</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> </tr> <tr> <td>1 балл</td> <td style="text-align: right;">1%</td> </tr> <tr> <td>2 балла</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> </tr> <tr> <td>3 балла</td> <td style="text-align: right;">0 %</td> </tr> <tr> <td>4 балла</td> <td style="text-align: right;">1 %</td> </tr> <tr> <td>5 баллов</td> <td style="text-align: right;">4 %</td> </tr> <tr> <td>6 баллов</td> <td style="text-align: right;">12 %</td> </tr> <tr> <td>7 баллов</td> <td style="text-align: right;">82 %</td> </tr> </table> <p>Вывод: респонденты считают, что в данной организации работают вежливые, доброжелательные и компетентные работники, оценка их деятельности по перечисленным критериям 7 баллов</p>	0 баллов	0 %	1 балл	1%	2 балла	0 %	3 балла	0 %	4 балла	1 %	5 баллов	4 %	6 баллов	12 %	7 баллов	82 %
0 баллов	0 %																		
1 балл	1%																		
2 балла	0 %																		
3 балла	0 %																		
4 балла	1 %																		
5 баллов	4 %																		
6 баллов	12 %																		
7 баллов	82 %																		
4.2	<p>Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии) (0,7 балла),</p>	7 баллов	<p>При анализе данного показателя, было выявлено:</p> <p>Наличие всех указанных показателей.</p>																

	режим, график работы (0,7 балла), контактные телефоны (0,7 балла), адреса электронной почты (0,7 балла), раздел для направления предложений по улучшению качества услуг организации (0,7 балла), Максимальное количество баллов по данному критерию 7		Вывод: Информация представлена в полном объеме
	Итого максимальное количество баллов 14	14 баллов	
5.	Удовлетворенность качеством оказания услуг		
5.1	Уровень удовлетворенности качеством оказания услуг организации культуры в целом 0. Полностью неудовлетворительное качество; 1. Неудовлетворительное в основном 2. Удовлетворительное качество; 3. Хорошее в основном; 4. Хорошее качество; 5. Отличное качество Максимальное количество баллов по данному критерию 5	5 баллов	Мнение получателей услуг: 0 баллов 1 % 1 балл 1 % 2 балла 3 % 3 балла 11 % 4 балла 37 % 5 баллов 47 % Вывод: большинство респондентов высоко оценили качество оказания услуг организации.
5.2	Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (2 балла); Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности (2 балла); План по улучшению качества работы организации (2 балла); Максимальное количество баллов по данному критерию 5	0 баллов	При анализе данного показателя, было выявлено отсутствие следующей информации: Порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности План по улучшению качества работы организации Вывод: данный показатель не представлен на сайте организации
5.3	Качество проведения экскурсий		Показатель не оценивается

5.4	Разнообразие экспозиций организации культуры		Показатель не оценивается																				
5.5	<p>Наличие информации о новых изданиях</p> <p>Как Вы оцениваете наличие информации о новых изданиях? по 10-й бальной шкале. (0 - Наличие информации полностью отсутствует, 10 - Наличие информации полностью удовлетворяет)</p> <p style="text-align: center;"><u>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</u></p> <p style="text-align: center;">Максимальное количество баллов по данному критерию 10</p>	10 баллов	<p>Мнение получателей услуг:</p> <p>Получатели услуг так оценили наличие информации о новых изданиях:</p> <table style="margin-left: 20px;"> <tr><td>1 балл</td><td>0 %</td></tr> <tr><td>2 балла</td><td>0 %</td></tr> <tr><td>3 балла</td><td>0 %</td></tr> <tr><td>4 балла</td><td>1 %</td></tr> <tr><td>5 баллов</td><td>1 %</td></tr> <tr><td>6 баллов</td><td>1 %</td></tr> <tr><td>7баллов</td><td>4%</td></tr> <tr><td>8 баллов</td><td>10 %</td></tr> <tr><td>9 баллов</td><td>31 %</td></tr> <tr><td>10 баллов</td><td>52 %</td></tr> </table> <p>Вывод: респонденты высоко оценили предоставление информации о новых изданиях</p>	1 балл	0 %	2 балла	0 %	3 балла	0 %	4 балла	1 %	5 баллов	1 %	6 баллов	1 %	7баллов	4%	8 баллов	10 %	9 баллов	31 %	10 баллов	52 %
1 балл	0 %																						
2 балла	0 %																						
3 балла	0 %																						
4 балла	1 %																						
5 баллов	1 %																						
6 баллов	1 %																						
7баллов	4%																						
8 баллов	10 %																						
9 баллов	31 %																						
10 баллов	52 %																						
5.6	Разнообразие творческих групп, кружков по интересам	0 баллов	Показатель не оценивается																				
5.7	Качество проведения культурно-массовых мероприятий	0 баллов	Показатель не оценивается																				
	Итого максимальное количество баллов 20:	15 баллов																					
	Итого максимальное количество баллов по организации 111:	91,5 баллов																					

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Удовлетворенность оказанием услуг в сфере культуры основная цель функционирования организации подобного уровня. Степень удовлетворенности потребителей услуг, хотя и не является единственным показателем качества оказываемой услуги, все-таки представляется ее значимым критерием. Поэтому было инициировано проведение независимой системы оценки качества оказания муниципальных услуг в МБУ «Централизованная библиотечная система» города Мегиона» (далее МБУ ЦБС г. Мегион) по следующим показателям¹:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения;
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры;
- удовлетворенность качеством оказания услуг;

В целом указанные критерии характеризуют удовлетворенность через доступность, условия предоставления услуги, ее качество и объем.

В исследовании были использованы два способа оценки, во-первых, анализ информации на официальном сайте <http://megionlib.ru/> МБУ «Централизованная библиотечная система» города Мегиона», во-вторых, изучение мнения получателей услуг посредством анкетирования.

Блок 1. Открытость и доступность информации об организации культуры

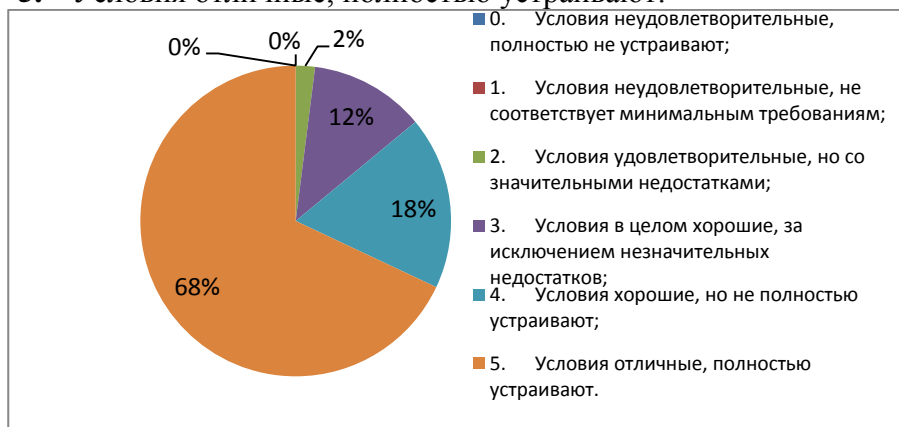
МБУ ЦБС г. Мегион по Блоку 1 оценена на **13,5** баллов из **19** максимальных, что свидетельствует о высоком уровне организации в данном учреждении доступа к информации как о самой организации, так и проводимых в ней мероприятиях.

В организации разработан и функционирует официальный сайт <http://megionlib.ru/>, который оценен на **6,5** баллов из **12** максимальных баллов. В **3** балла из **5** возможных был оценен показатель: 1.1 Полное наименование организации культуры, сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда, адрес электронной почты, структура организации культуры, сведения об учредителе (учредителях), учредительные документы, так как информация представлена не полном объеме. Показатель 1.2 Информация о выполнении государственного/ муниципального задания, отчет о результатах деятельности организации культуры представлен за 2015 год, а вот информация о выполнении государственного/муниципального задания не представлена.

Оценка качества информационной открытости и доступности оценена респондентами достаточно высоко, на это указывают следующие результаты опроса: на «Отлично, полностью удовлетворительно» - оценили **68 %** опрошенных. Отлично, но есть необходимость доработки **18 %**; Хорошо поставили **14 %**, Удовлетворительную оценку дали только **2 %** респондентов и никто из респондентов не отметил, что полностью не удовлетворен доступом к информации об услугах. Респондентам был задан вопрос: "Оцените наличие информации о проведении новых мероприятий в учреждении культуры?".

¹ Данные показатели утверждены Приказом Министерства культуры РФ от 05.10.2015. № 2515.

- | | |
|--|-----|
| 0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают; | 0% |
| 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям; | 0% |
| 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками; | 2% |
| 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков; | 12% |
| 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают; | 18% |
| 5. Условия отличные, полностью устраивают. | 68% |



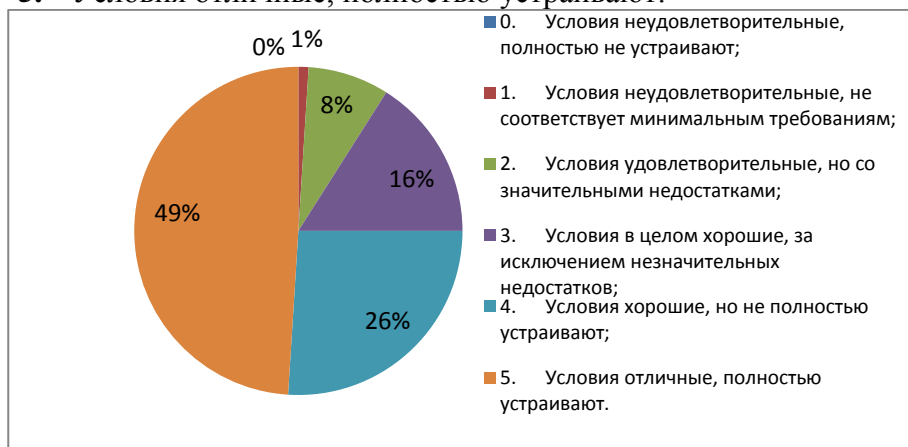
Такой высокий результат свидетельствует о серьезной работе проведенной сотрудниками учреждений в этом направлении. Таким образом, имеющиеся информационные ресурсы МБУ ЦБС г. Мегиона в плане открытости и доступности получения информации работает достаточно эффективно.

Блок 2. Комфортность условия предоставления услуг и доступности их получения

Блок 2 оценен в **35** баллов из **44** максимальных. Оценка создания комфортности условия для предоставления услуг дана выше среднего уровня. Количество респондентов отмечающих, что условия отличные, полностью устраивают **49 %**. Хорошие условия отмечают 26 % респондентов, незначительные недостатки отметили **16 %**, а удовлетворительно – **8 %**. Отсутствие минимальных требований отметили

всего **1 %**. Респондентам был задан вопрос: "Считаете ли Вы, что в учреждении культуры созданы комфортные условия для посетителей (места для сидения, гардероб, чистота помещений), в том числе для граждан с ограниченными возможностями?".

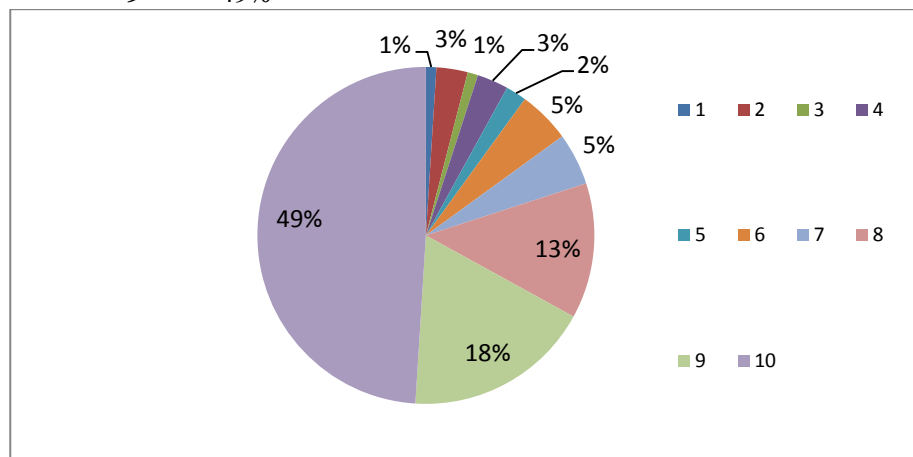
0. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают;	0%
1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям;	1%
2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками;	8%
3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков;	16%
4. Условия хорошие, но не полностью устраивают;	26%
5. Условия отличные, полностью устраивают.	49%



Показатель 2.5 стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) оценен на **9** баллов из **9** максимальных. Респондентам был задан вопрос: «Оцените стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по 9 бальной шкале. (0 - стоимость полностью не удовлетворяет, 9 - стоимость услуг полностью удовлетворяет)»:

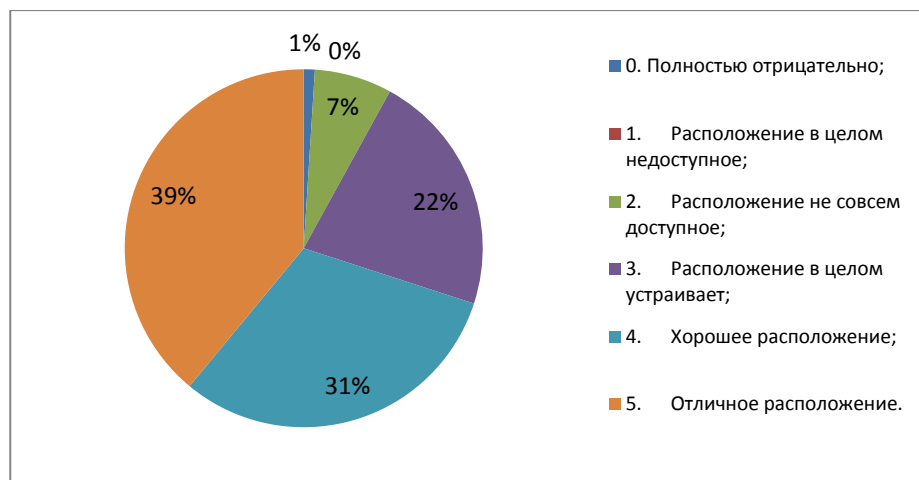
0	1%
1	3%
2	1%

3	3%
4	2%
5	5%
6	5%
7	13%
8	18%
9	49%



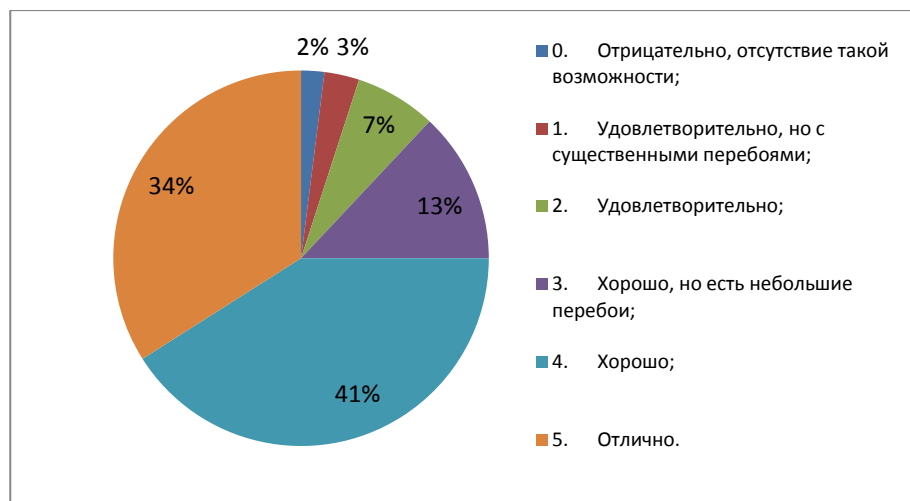
Максимальное количество баллов было поставлено респондентами за показатель 2.6. Транспортная и пешая доступность организации культуры – **39 %**, остальные отметили, что расположение хорошее, и оно их в целом устраивает – **31 %**. **22 %** отметили, что расположение в целом устраивает. Респондентам был задан вопрос: "Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?".

0. Полностью отрицательно;	1%
1. Расположение в целом недоступно;	0%
2. Расположение не совсем доступно;	7%
3. Расположение в целом устраивает;	22%
4. Хорошее расположение;	31%
5. Отличное расположение.	39%



Оценка за возможность пользования электронными сервисами, в том числе с помощью мобильных устройств поставлена высокая 4 балла (**41 %**), однако не самая высокая – отлично отметили **34 %**, удовлетворительную оценку поставили **20%**. Представленные данные свидетельствуют о некоторых незначительных недочетах по данному показателю. Респондентам был задан вопрос: "Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры".

0. Отрицательно, отсутствие такой возможности;	2%
1. Удовлетворительно, но с существенными перебоями;	3%
2. Удовлетворительно;	7%
3. Хорошо, но есть небольшие перебои;	13%
4. Хорошо;	41%
5. Отлично.	34%



Оценки за предоставление информации на официальном сайте организации по данному блоку следующие. По показателю 2.2 выставлено **3** балла из **5** возможных, так как не представлена информация об ограничении по ассортименту услуг, об ограничении по потребителям услуг и предоставлению преимущественного права пользования услугами учреждения. По показателю 2.3 оценка снижена на **1** балл из максимальных **5**, так как отсутствует информация о дате и времени размещения информации и нет доступа к разделу "Независимая оценка качества предоставления услуг". Показатель 2.7. представлен в полном объеме и оценен на 5 баллов.

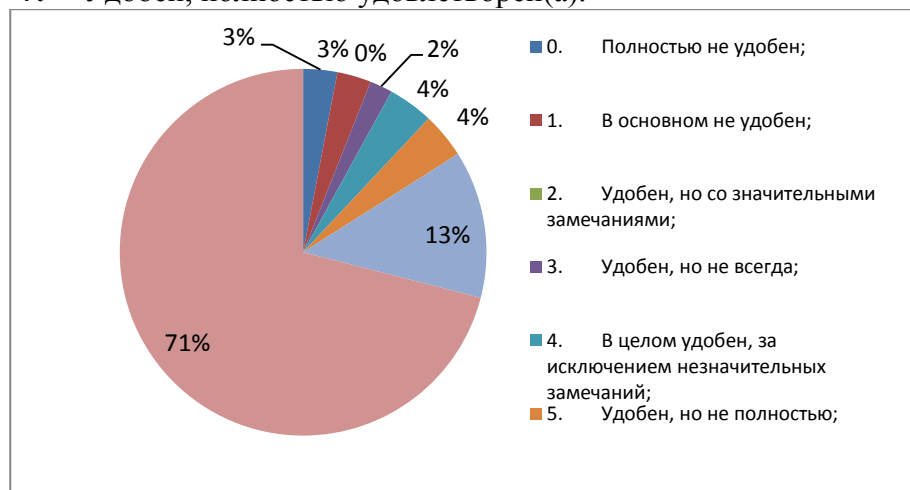
Таким образом, результаты исследования показали, что в этом направлении есть определенные недоработки, особое внимание обратить на сайт организации, на котором представлена не в полном объеме необходимая информация, позволяющая высоко оценить комфортность условия предоставления услуг и доступность их получения.

Блок 3 . Время ожидания предоставления услуг

В данном блоке анализируются возможные проблемы, связанные с предоставлением услуги в исследуемой организации. Оценка данного показателя **14** баллов из **14** максимальных. Одной из задач проведения опроса было определение удобства графика работы организации. **71 %** респондентов отметили, что график работы полностью удовлетворяет потребителей услуг, а у **13 %** есть несущественные замечания, соответственно данный показатель был оценен по максимуму, он равен **7** баллам. Респондентам был задан вопрос: "Удобен ли для Вас график работы учреждения культуры?":

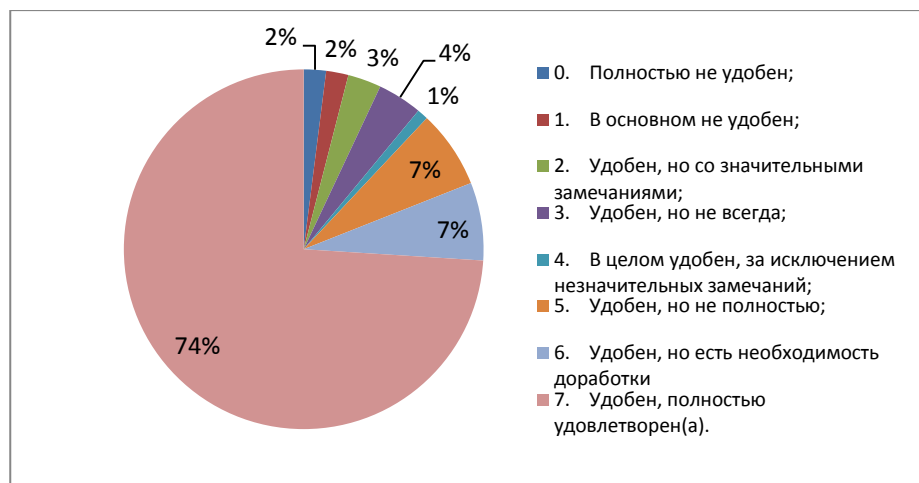
0. Полностью не удобен;	3%
1. В основном не удобен;	3%
2. Удобен, но со значительными замечаниями;	0%

- | | |
|---|-----|
| 3. Удобен, но не всегда; | 2% |
| 4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний; | 4% |
| 5. Удобен, но не полностью; | 4% |
| 6. Удобен, но есть необходимость доработки | 13% |
| 7. Удобен, полностью удовлетворен(а). | 71% |



Показатель 3.3 простота и удобство электронного каталога большинством респондентов оценен по максимуму на **7** баллов. Респондентам был задан вопрос: «Оцените простоту и удобство электронного каталога»:

- | | |
|---|-----|
| 0. Полностью не удобен; | 2% |
| 1. В основном не удобен; | 2% |
| 2. Удобен, но со значительными замечаниями; | 3% |
| 3. Удобен, но не всегда; | 4% |
| 4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний; | 1% |
| 5. Удобен, но не полностью; | 7% |
| 6. Удобен, но есть необходимость доработки | 7% |
| 7. Удобен, полностью удовлетворен(а). | 74% |



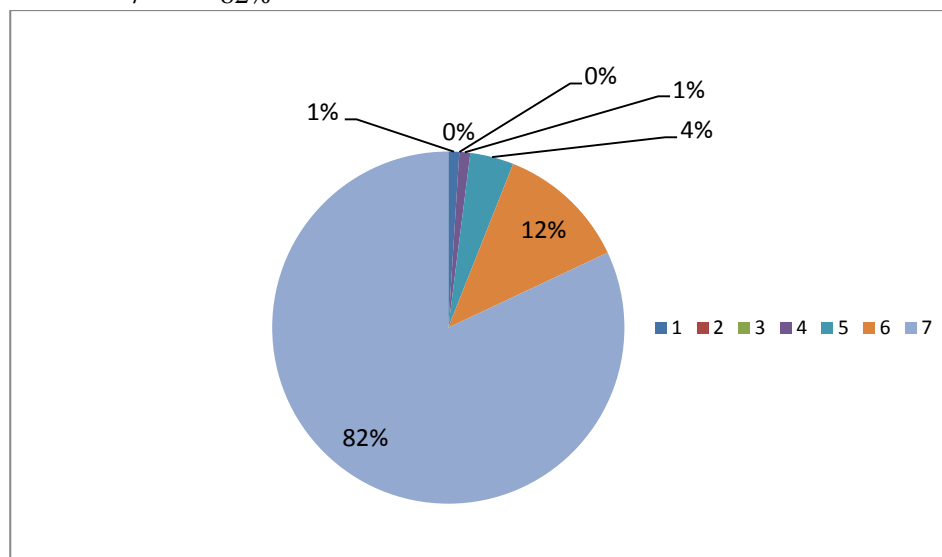
Таким образом, следует отметить, что время ожидания предоставления услуги в МБУ ЦБС г. Мегиона удовлетворяет получателей услуг в полном объеме.

Блок 4 Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации культуры

Блок 4 содержит вопросы, направленные на выявление качества при оказании услуги, а именно: доброжелательности, вежливости и компетентности работников организации. Такого рода вопросы имеют серьезное значение для работников сферы культуры, они затрагивают очень важную часть работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат, который в свою очередь влияет на качество и эффективность работы организации. Данный блок получил **14** баллов из **14** возможных. **7** баллов из **7** возможных были поставлены за предоставление информации на сайте в полном объеме, в соответствии с показателем 4.2. Респонденты высоко оценили качество оказания услуг организации, персонал которого во время оказания услуги проявляют такие качества как доброжелательность, вежливость и компетентность, что свидетельствует об их высоком профессиональном уровне, об их умении создавать правильный психологический климат, данный факт отметили **82 %** потребителей услуг. Респондентам был задан вопрос: "Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 бальной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)":

1	1%
2	0%
3	0%
4	1%
5	4%

6 12%
7 82%

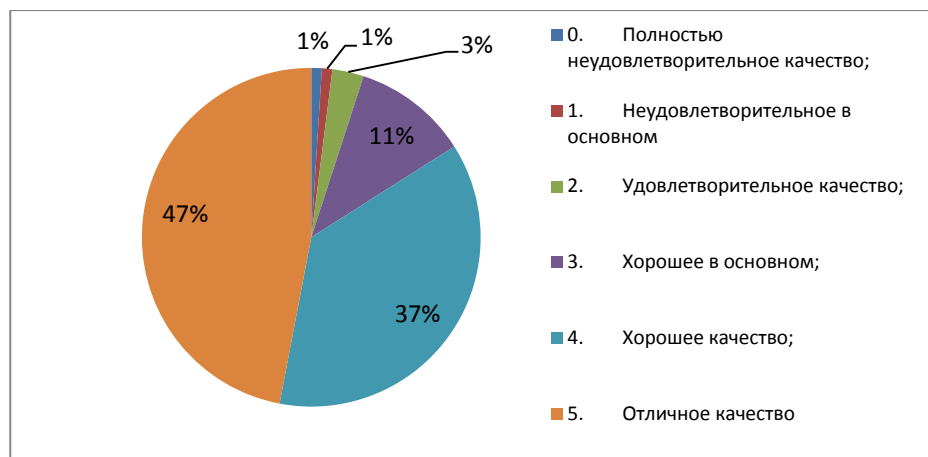


Таким образом, по мнению получателей услуг, вежливость, доброжелательность и компетентность работников МБУ ЦБС г. Мегион оценили высоко.

Блок 5. Удовлетворенность качеством оказания услуг

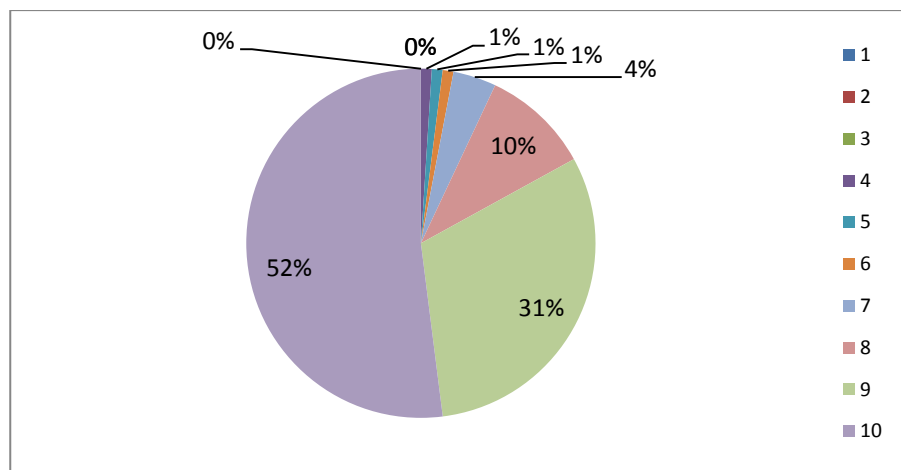
Блок 5 содержит вопросы необходимые для того, что бы дать общую оценку удовлетворенности качеством оказания услуги в сфере культуры, показать наличие информации о новых изданиях. Данный показатель получил оценку – **15 баллов** из возможных **20** баллов. В целом качество предоставляемых услуг как отличное оценили **47 %** респондентов, **37 %** как хорошее. Респондентам был задан вопрос: "Оцените качество предоставляемых услуг в учреждении культуры":

0. Полностью неудовлетворительное качество;	1%
1. Неудовлетворительное в основном	1%
2. Удовлетворительное качество;	3%
3. Хорошее в основном;	11%
4. Хорошее качество;	37%
5. Отличное качество	47%



Что же касается вопроса о наличие информации о новых изданиях, то большинство (**52 %**) получателей услуг отметили, что в организации информируют в полном объеме о наличии новых изданий. Респондентам был задан вопрос: "Оцените наличие информации о новых изданиях по 10 бальной шкале.(0 - полностью не удовлетворяет, 9 – разнообразие полностью удовлетворяет).

1	0%
2	0%
3	0%
4	1%
5	1%
6	1%
7	4%
8	10%
9	31%
10	52%



Показатель 5.2. не представлен на сайте организации, что существенно снизило общее количество баллов.

Таким образом, данный блок оценен выше среднего показателя, что свидетельствует о необходимости дальнейшей работы в данном направлении.

В ходе социологического исследования выяснились характеристики качества услуги, а именно: степень удовлетворенности, выявлены недостатки, которые в некоторой степени не устраивают потребителей услуги, оценивалась работа персонала учреждения, а также уровень организации процесса оказания услуги. В целом проведенная оценка всех показателей в МБУ ЦБС г. Мегиона соответствует **91,5** баллам из **111** возможных, т.е. оценка выше средних показателей, что свидетельствует об оказании качественной услуги, однако необходимо провести ряд мероприятий по повышению качества оказания услуги.

РЕКОМЕНДАЦИИ:

В результате исследования в МБУ ЦБС г. Мегион было выявлено, что в основном замечания и нарекания вызывает не полное предоставление информации на официальном сайте <http://megionlib.ru/>, поэтому необходимо провести работу по следующим показателям:

По показателю 1.1 представить сокращенное наименование организации; почтовый адрес; схему проезда;

По показателю 1.2 представить актуальную информацию о выполнении государственного/муниципального задания;

По показателю 2.2 представить информацию по ограничению по ассортименту услуг, ограничению по потребителям услуг, по предоставлению преимущественного права пользования услугами учреждения;

По показателю 2.3 представить сведения о дате и времени размещения информации, что позволит судить об актуальности представленной данных, создать раздел и доступ к нему "Независимая оценка качества предоставления услуг";

По показателю 5.2 разработать вкладку по независимой оценке качества оказания услуги организации, на которой будет представлена следующая информация: порядок оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций, утвержденный уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности; план по улучшению качества работы организации.

По результатам опроса респондентов, следует обратить внимание на показатель 2.1, в котором **42 %** респондентов отметили незначительные недостатки в уровне комфортности пребывания в учреждении, необходимо выяснить какие именно недостатки не устраивают получателей услуг и разработать план мероприятий по их устранению. Также по показателю 3.1 организация не получила максимальной оценки, что требует дополнительного исследования причины сложившейся ситуации и графика ее исправления.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Уважаемый респондент!

Тема нашего исследования: «Удовлетворенность населения качеством оказания муниципальных услуг учреждением культуры в МАУ «Межпоселенческая библиотека» Нижневартовского района

Ваше участие является очень ценным и важным для нас!

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

- 1. Как Вы оцениваете открытость и доступность информации об учреждении культуры?**
 0. Неудовлетворительно, полностью не устраивает;
 1. Неудовлетворительно, испытываю затруднения с получением информации;
 2. Удовлетворительно, информация не всегда предоставляется своевременно;
 3. Хорошо, но не полностью удовлетворен(а);
 4. В целом хорошо, за исключением незначительных недостатков;
 5. Отлично, полностью удовлетворен(а).

- 2. Считаете ли Вы, что в учреждении культуры созданы комфортные условия для посетителей (места для сидения, гардероб, чистота помещений), в том числе для граждан с ограниченными возможностями?**
 1. Условия неудовлетворительные, полностью не устраивают;
 1. Условия неудовлетворительные, не соответствует минимальным требованиям;
 2. Условия удовлетворительные, но со значительными недостатками;
 3. Условия в целом хорошие, за исключением незначительных недостатков;
 4. Условия хорошие, но не полностью устраивают;
 5. Условия отличные, полностью устраивают.

- 3. Оцените стоимость дополнительных услуг (ксерокопирование, заказ книги в другой библиотеке, информирование о возврате нужной книги, возможность отложить книгу) по 9 бальной шкале. (0 - стоимость полностью не удовлетворяет, 9 - стоимость услуг полностью удовлетворяет)**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

- 4. Как Вы оцениваете расположение учреждения культуры, в частности ее транспортную и пешую доступность?**
 0. Полностью отрицательно;
 1. Расположение в целом недоступное;

2. Расположение не совсем доступное;
3. Расположение в целом устраивает;
4. Хорошее расположение;
5. Отличное расположение.

5. Оцените степень удобства пользования электронными сервисами (в том числе с помощью мобильных устройств), предоставляемыми учреждением культуры:

0. Отрицательно, отсутствие такой возможности;
1. Удовлетворительно, но с существенными перебоями;
2. Удовлетворительно;
3. Хорошо, но есть небольшие перебои;
4. Хорошо;
5. Отлично.

6. Удобен ли для Вас график работы учреждения культуры?

0. Полностью не удобен;
1. В основном не удобен;
2. Удобен, но со значительными замечаниями;
3. Удобен, но не всегда;
4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;
5. Удобен, но не полностью;
6. Удобен, но есть необходимость доработки
7. Удобен, полностью удовлетворен(а).

7. Оцените простоту и удобство электронного каталога

0. Полностью не удобен;
1. В основном не удобен;
2. Удобен, но со значительными замечаниями;
3. Удобен, но не всегда;
4. В целом удобен, за исключением незначительных замечаний;
5. Удобен, но не полностью;
6. Удобен, но есть необходимость доработки
7. Удобен, полностью удовлетворен(а).

8. Оцените, насколько вежливы, доброжелательны и компетентны работники учреждения культуры, которое Вы посетили по 7 бальной шкале (0-абсолютно нет; 7 - да, всегда и в любой ситуации)

0 1 2 3 4 5 6 7

9. Оцените качество предоставляемых услуг в учреждении культуры:

0. Полностью неудовлетворительное качество;
1. Неудовлетворительное в основном
2. Удовлетворительное качество;
3. Хорошее в основном;
4. Хорошее качество;
5. Отличное качество

10. Оцените наличие информации о новых изданиях по 10 бальной шкале.

(0 - полностью не удовлетворяет, 9 – разнообразие полностью удовлетворяет).

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Благодарим за участие в анкетировании!

