

Утвержден  
протоколом № 1 заседания общественного совета  
при главе администрации Клетского муниципального района  
от « 27 » июня 2017 года.

### **Анализ информации по проведению независимой оценки .**

Членами общественного совета был сделан анализ представленной информации.

#### **1. Наблюдение за оказанием услуг предоставляемых библиотекой на сайте.**

Официальный сайт в учреждении отсутствует, но достаточно полно представлена информация об организации на официальном сайте администрации Клетского муниципального района [https/ w.w.w. kletadmin.ru/citi /culture](https://w.w.w.kletadmin.ru/citi/culture), на сайте «Госуслуги», на [w.w.w. Bus.gof.ru](https://w.w.w.Bus.gof.ru), на сайте в социальных сетях [https//ok.ru. Odnouizyur](https://ok.ru. Odnouizyur).

Информация доступна пользователям. Технических сбоев и нарушений в работе сайтов во время обследования не было. На всех вышеуказанных сайтах представлена информация об оказываемых услугах. Недостаток заключается в том, что не используется возможность обратной связи пользователей с администрацией библиотеки.

Для проведения исследования удовлетворенности качеством обслуживания в рамках независимой оценки был использован анкетный опрос.

В опросе приняли участие 115 респондентов. Было опрошено по телефону с дальнейшим занесением в анкеты 21 человек. 32 анкеты было скачано с сайта.

Независимая оценка представления оказания услуг учреждением проводилась по пяти основным видам критериев, которые оценивались по бальной системе:

1. Открытость и доступность информации об организации культуры (0-30 баллов) набрано 17,6 баллов;
2. Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения (0-50 баллов) набрано 42,1 балл;
3. Время ожидания предоставления услуги (0-20 баллов) набрано 19,3 балла;
4. Доброжелательность, вежливость, компетентность (0-20 баллов) набрано 19,4 балла;

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (0-40 баллов) набрано 34,8 балла.

Опрошенные познакомились с работой библиотеки. Участниками опроса был отмечен большой объем работ, проделанный сотрудниками библиотеки.

Отмечены:

- уровень доступности и актуальности информации о деятельности библиотеки, размещенной на территории библиотеки
- уровень комфортности пребывания в библиотеке
- удобство графика работы библиотеки
- соблюдение режима работы библиотеки
- соблюдение установленных (заявленных) сроков предоставления услуг библиотекой
- доброжелательность и вежливость персонала библиотеки
- общая удовлетворенность качеством оказания услуг.

По пунктам анкеты были достигнуты высокие показатели (баллы). Так же в ходе анкетирования были высказаны предложения и замечания по работе библиотеки :

- добавить больше новых книг, подписных изданий
- добавить аудио и видео технику
- мало молодежных журналов
- хороший ремонт и хорошее освещение
- повысить температурный режим в холодное время года

Ниже будут даны рекомендации для улучшения деятельности учреждения.

#### **Рекомендации общественного совета по улучшению деятельности МКУК «Центральная библиотека имени В.М. Шукшина»**

На основе сделанного анализа даны следующие рекомендации:

Общий уровень удовлетворённости населения качеством обслуживания в учреждении по оценкам респондентов можно охарактеризовать как выше среднего или в целом соответствует спросу населения.

На основе сделанного анализа даны следующие рекомендации:

1. Организовать и вести свой сайт, т.к. наличие собственных официальных сайтов – обязательное условия качественного развития учреждения;
2. Разработать мероприятия по обеспечению доступности и открытости учреждений, в частности:

- проработать вопрос о расширении спектра услуг для населения на новом техническом и технологическом уровне;
- предоставлять потребителям услуг больше информации о поступлении новых изданий с использованием различных каналов коммуникации.

3. Рекомендовано повысить информирование населения о деятельности учреждения, об оказываемых услугах, о предстоящих мероприятиях, тематических выставках, акциях, на сайтах, в средствах массовой информации, рекламных проспектах и афишах, путем размещения информации в сети интернет и посредством социальных сетей.
4. Обеспечить выполнение необходимых технических условий в здании учреждения культуры для возможности посещения их людьми с ограниченными возможностями.
5. Улучшить материально-техническое оснащение учреждения путем приобретения современной оргтехники, увеличение и разнообразие книжного фонда.
6. Рекомендовано расширить научно-исследовательскую работу по краеведению, собирать больше документальных материалов о людях, живущих в районе, внесших достойный вклад в развитие района, продолжить работу по изучению военной тематики и современной истории донского края;
7. Активизировать выездную деятельность по поселениям района.
8. Продумать варианты по улучшению отопления.