

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МКУ «ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ
СИСТЕМА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД БОГОРОДИЦК,
БОГОРОДИЦКОГО РАЙОНА» - В СТРУКТУРУ УЧРЕЖДЕНИЯ ВХОДЯТ 5
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

**Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг МКУ
«Городская библиотечная система муниципального образования город Богородицк,
Богородицкого района» в 2019 году**

Независимая оценка была проведена в отношении Городской библиотечной системы муниципального образования город Богородицк, Богородицкого района, включая обособленные структурные подразделения: Городская библиотека № 1, Городская библиотека № 2, Городская библиотека № 3, Городская библиотека № 4.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций (<http://www.biblioteka-bog.ru/>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 164 респондента, в том числе 58 мужчин и 106 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 19 чел. (11,58%);
26-40 лет – 49 чел. (29,87%);
41-60 лет – 60 чел. (36,58%);
старше 60 лет – 36 чел. (21,95%).

В опросе приняли участие 14 человек с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 89,6 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 98,5 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 50 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99,5 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
- Низкий уровень доступности услуг для инвалидов.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По показателю 1 «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что составляет 100 баллов.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Расчет показателя 1: $(100+100)/2=100$ (баллов).

По показателю 2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и

взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- 1) Абонентский номер телефона,
- 2) Адрес электронной почты,
- 3) Электронный сервис (для подачи электронного обращения),
- 4) Техническая возможность выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (электронная анкета для опроса граждан),
- 5) Иные дистанционные способы взаимодействия: Электронный каталог, НЭБ, возможность поделиться ссылкой через социальные сети, такие, как в контакте, одноклассники и т.д

Расчет показателя 2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (5), что составляет 100 баллов.

По показателю 3 «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

161 из 164 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, 58 человек - пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности, которые выразили 100%-ю удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации культуры составила.

Расчет показателя 3: $(100\% + 100\%)/2 = 100\%$ (=100 баллов).

Расчет критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

2. «Комфортность условий предоставления услуг»

По показателю 1 «Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг».

В организации реализованы следующие комфортные условия для предоставления услуг:

- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью;
- наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы;

- наличие и доступность питьевой воды;
- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;
- ежедневная уборка помещений организации социальной сферы;
- доступность записи на получение услуги: по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», при личном посещении у специалиста организации социальной сферы.
- возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте.

Расчет показателя 1: в наличии более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что составляет 100 баллов.

По показателю 2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг удовлетворены 97% респондентов от общего количества опрошенных.

Вместе с тем, при проведении опроса, респонденты высказали ряд предложений: «Компьютеры хорошего качества с доступом для читателей, бесплатный интернет, побольше новых книг, журналов, периодики».

Расчет показателя 2: $(159/164) * 100 = 97\%$.

Расчет критерия «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	97 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*97)=98,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 98,5 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

3. «Доступность услуг для инвалидов»

По показателю 1: «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов».

Полностью выполняются условия – 0;

частично выполняются:

- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами) - пандус установлен в Городской библиотеке № 1, в остальных 4 библиотеках отсутствует;

не выполняются условия:

- выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

- адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;

- сменных кресел-колясок;

- специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации социальной сферы.

При проведении выездов на места выявлено, что здания филиалов организации старой постройки (или приспособлены для размещения

организации данного типа) и имеют уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания.

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 0 условий, частично - 1 условие, среднее значение составляет $20 \text{ (баллов)} / 5 \text{ (библиотек)} = 4$ балла.

По показателю 2: «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»

В организации реализованы следующие условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими:

полностью выполняются условия:

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;

- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);

частично выполняются условия:

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому (предоставляют 2 библиотеки из 5).

не выполняются условия:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);

Расчет показателя 2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 2 условия ($20 \cdot 2$), частично - 1 условие ($20/5 \cdot 2$), среднее значение составляет $(20 \cdot 2) + (20/5 \cdot 2) = 48$ баллов.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)»

В опросе приняли участие 14 респондентов данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 100% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

Расчет показателя 3: $(14/14) \cdot 100 = 100\%$.

Расчет критерия «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	4 балла
Показатель 2	48 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3 \cdot 4) + (0,4 \cdot 48) + (0,3 \cdot 100) = 50$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 50 баллов из 100

возможных.

Предложения: предусмотреть мероприятия по повышению доступности услуг для инвалидов.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

Расчет показателя 1: $(164/164) * 100 = 100\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2: $(164/164) * 100 = 100\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)»

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения/жалоб/предложений, записи на получение услуги, получение консультации по оказываемым услугам и пр.)).

При проведении оператором «контрольной закупки» - дистанционных форм взаимодействия (использование сервисов сайта), обратный ответ поступил.

Расчет показателя 3: $(164/164) * 100 = 100\%$.

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К4):

Показатель 1	100% = 100 баллов
Показатель 2	100% = 100 баллов
Показатель 3	100% = 100 баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

По показателю 1: «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 99% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1: $(163/164) * 100 = 99\%$.

По показателю 2: «Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 99% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2: $(163/164) * 100 = 99\%$.

По показателю 3: «Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

В опросе приняли участие 164 респондента, из них 100% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3: $(164/164) * 100 = 100\%$.

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (К5):

Показатель 1	99% = 99 баллов
Показатель 2	99% = 99 баллов
Показатель 3	100% = 100 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*99)+(0,2*99)+(0,5*100)=99,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,5 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018	Наименование информационного объекта (k)	Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0	
информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1	Наименование организации культуры – юридического лица	V
	2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры	V
	3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации)	V
	4	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	V
	5	Режим, график работы организации культуры	V
	6	Контактные телефоны	V
	7	Адрес электронной почты	V
	8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
	9	Информация о планируемых мероприятиях	V
	10	План эвакуации	V
1.2 Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	1	Полное наименование организации культуры	V
	2	культуры	V
	3	Почтовый адрес организации культуры	V
	4	Схема размещения организации	V
	5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	V
	6	Учредительные документы (копия устава, свидетельства о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	V
	7	Режим, график работы организации культуры	V
	8	Контактные телефоны	V

	характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018	Наименование информационного объекта (<i>k</i>)	объекта - V, отсутствие объекта – 0
		10 Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	V
		11 Сведения о видах предоставляемых услуг	V
		12 Копии нормативных правовых актов, услуги либо порядок их установления	Платные услуги не предоставляются
		13 Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	
		14 деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	V
		15 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	V
		16 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	не осуществляет деятельность, подлежащую лицензированию
		17 Информация о планируемых	V
		18 Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	V
		19 Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	V
		20 План по улучшению качества работы организации	V

Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	164	164	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	164	164	100
2.	(например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	159	164	97
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	14	14	100
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	164	164	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги , при обращении в организацию	164	164	100
6.	организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	164	164	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	163	164	99
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	164	164	100
10.	родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	163	164	99

Оператор



директор ЧОУ ДПО «УЦ «Азимут»
П.А. Акимов