

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Информационно – методический центр работников образования
города Шарыпово»**

662315, Красноярский край, г. Шарыпово, 2 м/р-н строение 8/3, тел. (39153)28-6-32, 32-7-56
эл. почта imc_sharipovo@mail.ru

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТАХ ПО
СБОРУ И ОБОБЩЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ
УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ
«МЕЖПОСЕЛЕНЧЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА» ШАРЫПОВСКОГО
РАЙОНА**

@Шарыпово
2019 г.

Введение.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организацией культуры проводится в целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» и приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 года № 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» (далее – Единый порядок расчета показателей).

Для проведения независимой оценки используются следующие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры:

- 1) открытость и доступность информации об организации культуры;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организации;
- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Критерии оценки качества характеризуют показатели, определенные приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27 апреля 2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры». Значения показателей оценки качества рассчитываются в соответствии с Единым порядком расчета показателей.

Для расчета показателей качества условий оказания услуг организациями культуры используются следующие источники информации, необходимые для проведения независимой оценки:

- 1) официальные сайты организаций культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды в помещениях организаций культуры;
- 2) официальный сайт для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (bus.gov.ru);

3) результаты изучения условий оказания услуг организациями культуры, включающие:

- а) наличие и функционирование дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;
 - б) обеспечение комфортных условий предоставления услуг;
 - в) обеспечение доступности для инвалидов помещений организаций культуры, прилегающих территорий и предоставляемых услуг;
- 4) мнение получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (анкетирование, интервьюирование, телефонный опрос, интернет-опрос, в т. ч. на официальном сайте организации культуры и т. п.).

На основании технического задания, в соответствии с решением Общественного совета при МКУ «Управление культуры и муниципального архива» Шарыповского района по проведению независимой оценки качества работы муниципальных учреждений культуры Шарыповского района, была проведена независимая оценка в муниципальном бюджетном учреждении «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района.

Объект независимой оценки.

Независимая оценка проводилась, **во-первых**, в отношении качества условий оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района. **Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

Период проведения исследования: октябрь - ноябрь 2019 года.
Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации оператора МБУ ИМЦ РО

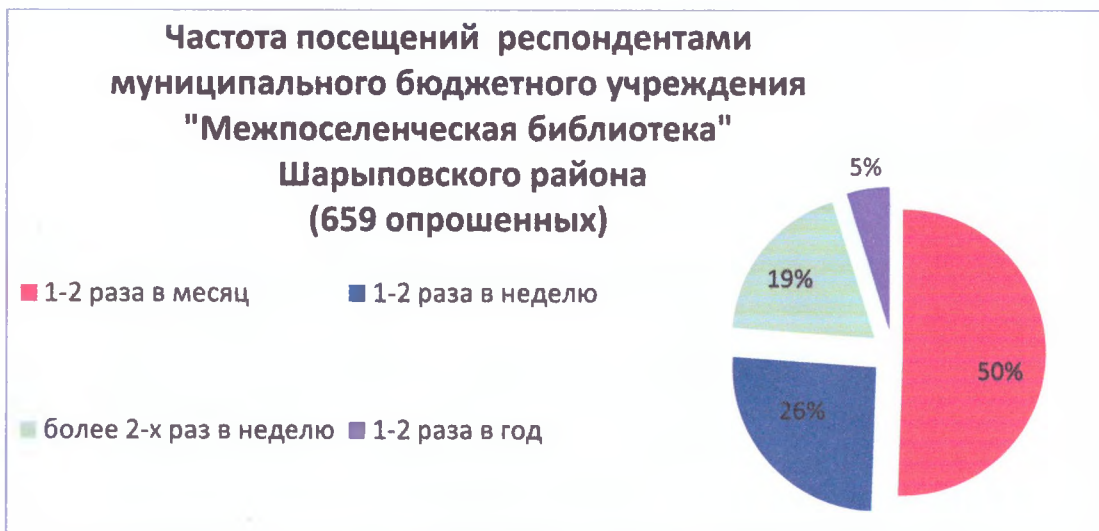
Источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети «Интернет», информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- опрос получателей услуг о качестве условий оказания услуг в целях установления удовлетворенности граждан условиями оказания услуг (интернет опрос, в том числе на официальном сайте организации культуры).

В рамках данной независимой оценки было проведено:

- анкетирование **659 респондентов** о качестве условий оказания услуг

муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района:



- **анализ информации на информационных стендах и сайте учреждения.** Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в

следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры».

Данный критерий оценивается по трем показателям:

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

1.3. 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).

1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами (значимость показателя 30%).

1.1.1. На информационных стендах в помещении организации:

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие, да/нет
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	да
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да
6	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	да
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации	да

	культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	да
10	информация о планируемых мероприятиях	да
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	да
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	нет
13	план по улучшению качества работы организации	нет
итого		11

1.1.2. На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

№ п/п	Наименование информационного объекта	Наличие, да/нет
1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	да
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	нет
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	да
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	да
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	да
6	сведения о видах предоставляемых услуг	да
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	да
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	нет
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	нет
10	информация о планируемых мероприятиях	да
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	нет
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	нет

13	план по улучшению качества работы организации	нет
Итого		7

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{инф}} = \left(\frac{I_{\text{стенд}} + I_{\text{сайт}}}{2 \times I_{\text{норм}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$I_{\text{стенд}}$ - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

$I_{\text{сайт}}$ - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

$I_{\text{норм}}$ - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом, по показателю «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами» учреждение набирает:

$$\left(\frac{11+7}{2 \times 13} \right) \times 100 = 69,2 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $69,2 \times 30\% = \underline{20,8 \text{ баллов}}$

1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг (значимость показателя 30 %).

№ п/п	Информативный блок	Наличие и функционирование (да/нет)
1	телефон	да
2	электронной почты	да
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	нет
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	нет
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	нет
6	иного дистанционного способа взаимодействия	нет
Итого:		2

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}, \quad (1.2)$$

где

$T_{\text{дист}}$ – количество баллов за каждый дистанционный способ взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый способ);

$C_{\text{дист}}$ – количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

При наличии и функционировании более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

Таким образом, по показателю **«Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование»** учреждение набирает:

$$30 \times 2 = 60 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $60 \times 30\% = \underline{\underline{18 \text{ баллов}}}$

1.3. 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) (значимость показателя 40%)

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{откр}} = \left(\frac{Y_{\text{стенд}} + Y_{\text{сайт}}}{2 \times \chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$Y_{\text{стенд}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

$Y_{\text{сайт}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-**

телекоммуникационной сети "Интернет"» учреждение набирает:

$$\left(\frac{648+610}{2 \times 659}\right) \times 100 = 95,4 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $95,4 \times 40\% = \underline{38,2 \text{ балла}}$

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: $20,8 + 18 + 38,2 = \underline{77 \text{ баллов}}$

Выводы по результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации культуры»

По первому критерию оценки отмечается, что на информационных стендах и на сайте учреждения размещена не вся требуемая информация об организации культуры.

На сайте учреждения отсутствует следующая информация:

- дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях);
- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;
- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
- информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения;
- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности;
- план по улучшению качества работы организации.

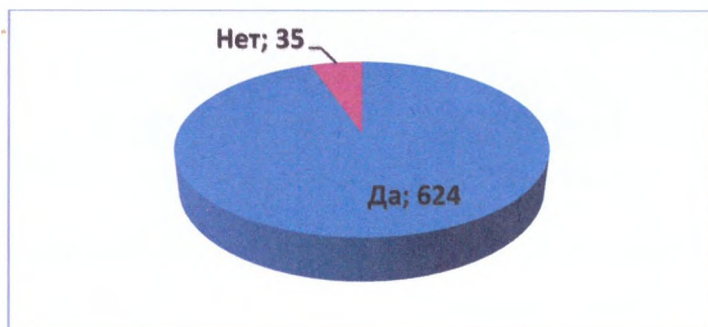
При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на сайте.

В качестве недостатка для учреждения, в данном направлении, можно отметить низкий уровень обеспечения на официальном сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг.

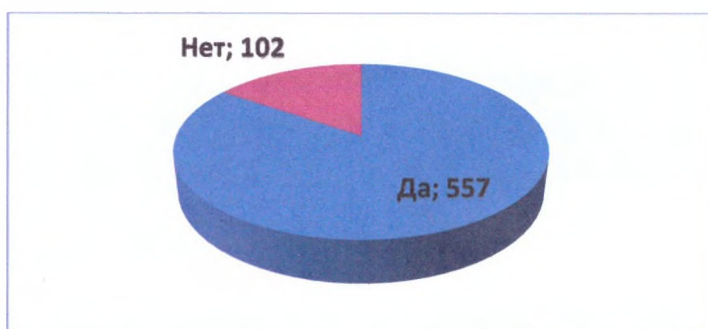
Доля получателей услуг, обращавшихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

Численность резидентов, которые при посещении организации

обращались к информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации:



Численность резидентов, которые пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности:



2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Данный критерий оценивается по двум показателям:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг.

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%).

№ п/п	Информативный блок	Наличие (да/нет)
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	да
2	наличие и понятность навигации внутри организации	да
3	доступность питьевой воды	да

4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	да
5	санитарное состояние помещений организаций	да
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	да
Итого:		6

Значение показателя определяется по формуле:

$$P_{\text{комф.усл}} = T_{\text{комф}} \times C_{\text{комф}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{комф}}$ - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

$C_{\text{комф}}$ - количество комфортных условий предоставления услуг.

При наличии 5 и более комфортных условий по данному показателю присваивается 100 баллов.

Таким образом, поскольку в учреждении представлено более 6 комфортных условий по показателю «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг» учреждение набирает:

$$T_{\text{комф}} = 20 \times 5 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 50\% = \underline{\underline{50 \text{ баллов}}}$

2.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)

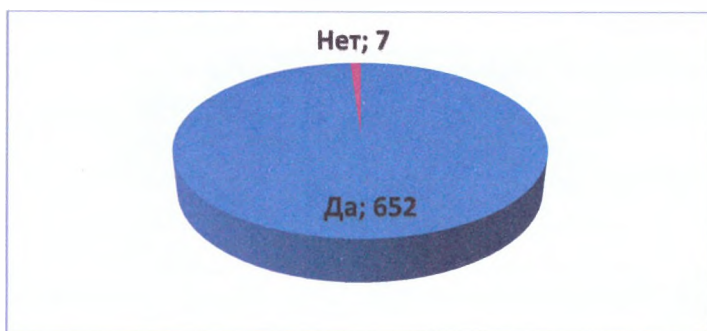
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{комф}} = \frac{y_{\text{комф}}}{\chi_{\text{общ}}} \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{комф}}$ - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», учреждение набирает:

С учетом значимости показателя: $98,9 \times 50\% = \underline{49,5 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»: $50 + 49,5 = \underline{99,5 \text{ балла}}$

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%);
- обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%);
- доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов (значимость показателя 30%)

№ п/п	Наименование объекта	Наличие (да/нет)
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	нет
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств	нет

	инвалидов;	
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	нет
4	наличие сменных кресел-колясок;	нет
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	нет
Итого:		0

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = T_{\text{дост}}^{\text{орг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{орг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{орг}}$ - количество условий доступности организации для инвалидов.

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

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 0 = 0 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $0 \times 30\% = 0$ балла

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%)

№ п/п	Наименование объекта	Наличие (да/нет)
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	нет
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	нет
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	нет
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	да
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	нет
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	нет
Итого:		1

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дост}}^{\text{услуг}} = T_{\text{дост}}^{\text{услуг}} \times C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}, \text{ где:}$$

$T_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

$C_{\text{дост}}^{\text{услуг}}$ - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю «Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» учреждение набирает: $20 \times 1 = 20$ баллов

С учетом значимости показателя: $20 \times 40\% = 8$ баллов

3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%).

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

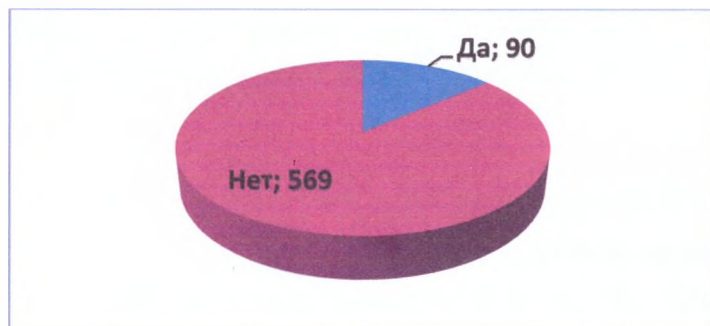
$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{\chi_{\text{инв}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{дост}}$ - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов;

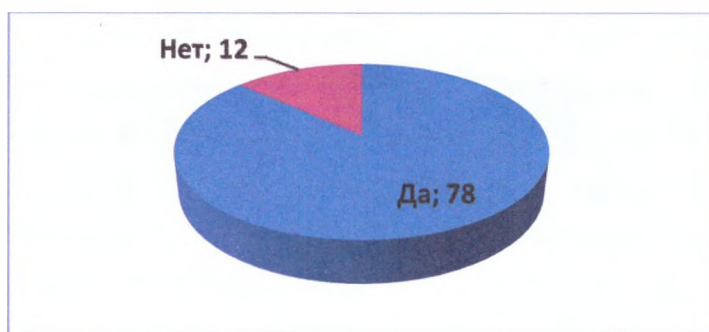
$\chi_{\text{инв}}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Результаты опроса на вопросы:

Имеете ли Вы (или лицо, представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?



Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», учреждение набирает:

С учетом значимости показателя: $86,7 \times 30\% = \underline{26 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: $0+8+26 = \underline{34 \text{ балла}}$

Выводы по результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов».

По данному критерию оценки на официальном сайте учреждения отсутствует информация о доступности услуг для инвалидов. Поэтому по показателю «оборудована ли территория, прилегающей к организации, и ее помещения с учетом доступности для инвалидов», нет возможности произвести оценку. По показателю «обеспечены ли в организации условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими», только выполнен один пункт - это наличие на сайте версии для слабовидящих.

Однако, при опросе получателей услуг, имеющих установленную группу инвалидности, 86,7 % удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (значимость показателя 40%);

- доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%);
- 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.)) (значимость показателя 20%).

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (значимость показателя 40%)

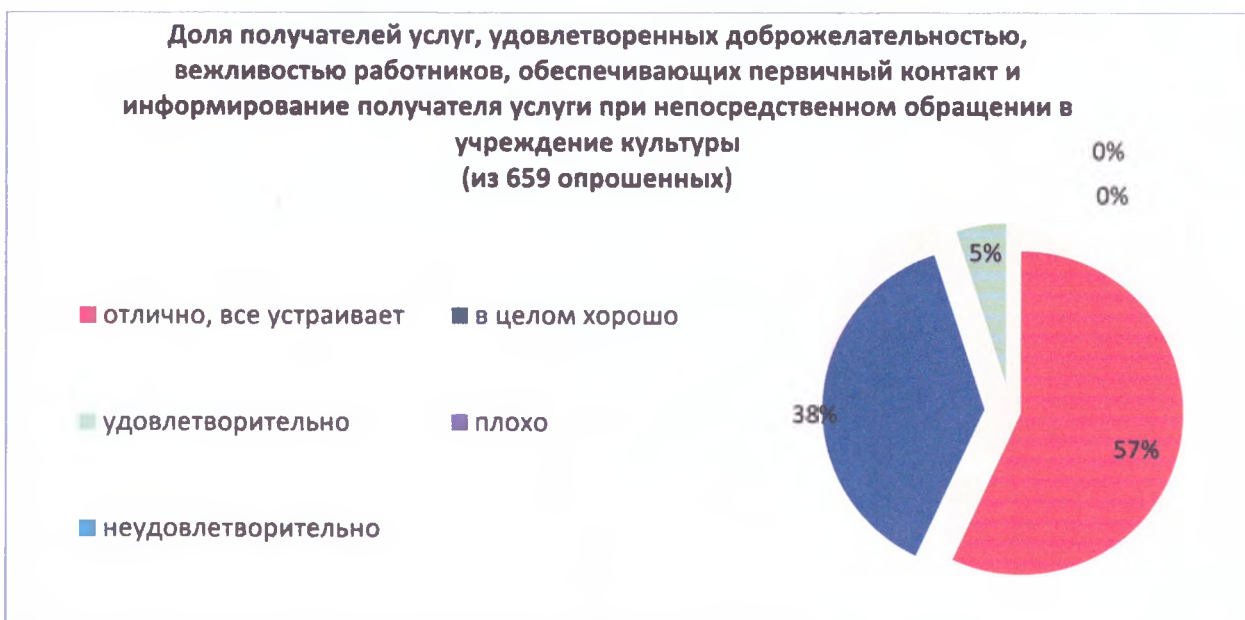
Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд}^{перв.конт} = \left(\frac{y^{перв.конт}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$y^{перв.конт}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг.



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт», учреждение набирает:

$$\frac{659}{659} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 40\% = \underline{40 \text{ баллов}}$

4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{оказ.услуг}} = \left(\frac{y_{\text{оказ.услуг}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

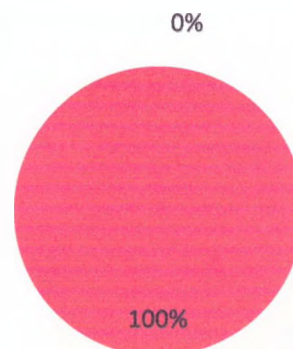
$y_{\text{оказ.услуг}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (из 659 опрошенных)

■ да

■ нет



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги», учреждение набирает:

$$\frac{659}{659} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 40\% = \underline{40 \text{ баллов}}$

4.3. 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.)) (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{вежл. дист}} = \left(\frac{y_{\text{вежл. дист}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

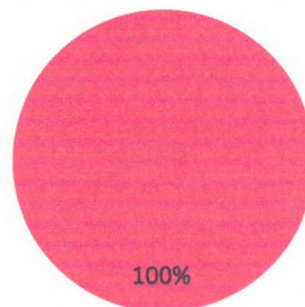
$y_{\text{вежл. дист}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (из 659 опрошенных)

■ да

■ нет



По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия», учреждение набирает:

$$\frac{659}{659} \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 20\% = \underline{20 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$40 + 40 + 20 = \underline{100 \text{ баллов}}$$

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен максимальный уровень удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации получателями услуг.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Данный критерий оценивается по трем показателям:

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значимость показателя 30%);
- доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%);
- доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%).

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации) (значимость показателя 30%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{y_{\text{реком}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{реком}}$ - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым», учреждение набирает:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{658}{659} \right) \times 100 = 99,8 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $99,8 \times 30\% = 29,9$ баллов

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left(\frac{y_{\text{орг.усл}}}{\chi_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$y_{\text{орг.усл}}$ - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

$\chi_{\text{общ}}$ - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left(\frac{656}{659} \right) \times 100 = 99,5 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $99,5 \times 20\% = 19,9$ баллов

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%)

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

$$П_{уд} = \left(\frac{Y_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100$$

, где

$Y_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

$Ч_{общ}$ - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю «Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг», учреждение набирает:

$$П_{уд} = \left(\frac{659}{659} \right) \times 100 = 100 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $100 \times 50\% = 50$ баллов

Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: $29,9 + 19,9 + 50 = 99,8$ баллов

Вывод по данному критерию: анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности респондентов уровнем оказания услуг.

В результате анкетирования респонденты оставили свои предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

1. Организовать выдачу книг на первом этаже.
2. Предусмотреть дополнительные компьютеры для читателей.
3. Выписать больше журналов, особенно для мужчин и молодежи.
4. Продолжить работу по формированию доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
5. Организовать зону WI- FI.
6. Нужны журналы про здоровье, вязание крючком для начинающих, о маникюре, сад и огород, о спорте, об охоте, рыбалке, "Наша Молодежь", о строительстве, юриспруденции, психологии.
7. Нужен капитальный ремонт или косметический.
8. Создать комфортную зону для молодежи.

9. Больше видео и медиа материалов.
10. Хотелось бы больше книг с крупным шрифтом.
11. Увеличение периодики и обновление книжного фонда.
12. Решить вопрос с освещением и отоплением: холод и плохое освещение в вечернее время.

6. Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества, рассчитывается по формуле:

$$S_n = \sum K_n^m / 5,$$

где:

S_n – показатель оценки качества n -ой организации;

K_n^m – средневзвешенная сумма показателей, характеризующих m -ый критерий оценки качества в n -ой организации.

Максимальное значение показателя оценки качества по организации социальной сферы составляет 100 баллов.

Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{77 + 99,5 + 34 + 100 + 99,8}{5} = 82,1 \text{ балл}$$

Общие выводы:

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая библиотека» Шарыповского района не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в филиалах учреждения зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала учреждения.

Тем не менее, среди проблем необходимо отметить низкий уровень открытости учреждения, в части выполнения требований о размещении на сайте полной информации об учреждении. Также, по мнению читателей, большей части учреждений, необходимо создание более комфортных условий, обеспечение доступности получения услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, проведение ремонтных работ зданий, в которых размещаются библиотеки.

Директор МБУ ИМЦ РО



И.Г. Попенко