

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ О ПРОВЕДЕНИИ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ  
КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ МБУ  
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г. БЕЛОГОРСКА»

**Общая характеристика независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ  
«Централизованная библиотечная система г. Белогорска»  
в 2019 году**

Независимая оценка была проведена в отношении Централизованной библиотечной системы г. Белогорска.

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://bibliobel.ru/>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт [bus.gov.ru](http://bus.gov.ru));
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 43 респондента, в том числе 11 мужчин и 32 женщины в следующих возрастных категориях:

- 18-30 лет – 4 чел. (9,3%);
- 31-45 лет – 19 чел. (44,18%);
- 46-55 лет – 11 чел. (25,58%);
- старше 55 лет – 9 чел. (20,93%).

В опросе приняли участие 2 человека с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 85,04 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 99,6 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 97,5 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 28,1 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

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

- Низкий уровень доступности услуг для инвалидов;
- Недостаточный уровень комфортности условий предоставления услуг;
- Недостаточный уровень Открытость и доступность информации об организации культуры.

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 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)».

43 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, 43 человека - пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности, которые выразили 99%-ю удовлетворенность открытостью и доступностью информации об организации культуры составила.

Расчет показателя 3:  $((43 + 42)/2*43)*100=99\%$  (=99 баллов).

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	99 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*99)=99,6$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 99,6 баллов из 100 возможных.

### Предложения:

1. Своевременно актуализировать и дополнять электронные сервисы организаций.

## **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 995% респондентов от общего количества опрошенных.

Расчет показателя 2:  $(41/43) * 100 = 95\%$ .

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

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	95 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*95)=97,5$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 97,5 баллов из 100 возможных.

### **3. «Доступность услуг для инвалидов»**

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

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.
- оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами);

Расчет показателя 1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; выполнено 0 условий, что составляет 0 баллов.

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:

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

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);

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

- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Расчет показателя 2: в наличии 1 условие доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, что составляет 20 баллов.

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

В опросе приняли участие 3 респондентов данной категории населения, относящихся к мобильной группе, из них 67% респондентов удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

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

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

Показатель 1	0 баллов
Показатель 2	20 баллов
Показатель 3	67 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*0)+(0,4*20)+(0,3*67)=28,1$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 28,1 баллов из 100 возможных.

**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 43 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:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

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 43 респондента, из них 100% респондентов удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

Расчет показателя 2:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

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 43 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:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

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.

## **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 43 респондента, из них 100% респондентов готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

Расчет показателя 1:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

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

В опросе приняли участие 43 респондента, из них 100% респондентов удовлетворенных графиком работы организации.

Расчет показателя 2:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

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 43 респондента, из них 100% респондентов удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации.

Расчет показателя 3:  $(43/43) * 100 = 100\%$ .

Расчет критерия «Доброжелательность, вежливость работников организации» (K5):

Показатель 1	100% = 100 баллов
Показатель 2	100% = 100 баллов
Показатель 3	100% = 100 баллов
Итого по критерию (K5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*100)=100$ баллов

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

Таблица 1

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
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным	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

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
	нормативными правовыми актами	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 <b>общедоступных информационных ресурсах</b> перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	1	Полное наименование организации культуры	V
		2	Сокращенное наименование организации культуры	V
		3	Почтовый адрес организации культуры	V
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	V
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	V
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство 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
		9	Адрес электронной почты	V
		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, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	V
		13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V



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	
		14	Копия плана финансово-хозяйственной 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 мероприятиях	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 <b>информационных стендах</b> в помещении организации	43	43	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	42	43	98
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	41	43	95
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.)	2	3	67
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	43	43	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	43	43	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	43	43	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	43	43	100
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	43	43	100
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	43	43	100