

**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
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА Г.
ШАРЫПОВО»**

**@Шарыпово
2020 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.).

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

- анализ официальных сайтов организаций сферы культуры 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).

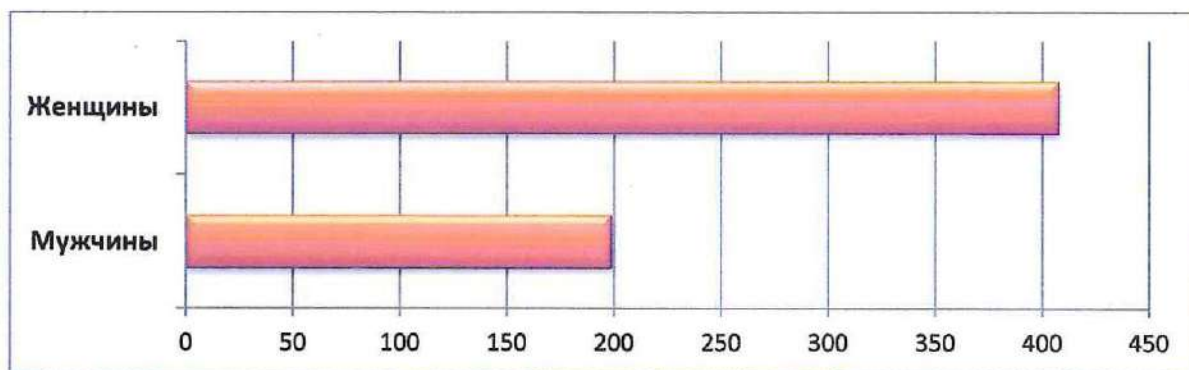
В соответствии с методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, утвержденной приказом Минтруда России от 30 октября 2018 г. № 675н: «Объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) для выявления мнения граждан формируется для каждой организации социальной сферы в зависимости от общей численности получателей услуг в данной организации в течение календарного года (далее – объем генеральной совокупности), предшествующего году проведения независимой оценки качества».

Численность выборочной совокупности респондентов при проведении Интернет-опроса определена случайно:

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Число проголосовавших	Численность получателей услуг за 2019 год
-------	--	-----------------------	---

1	МБУ «ЦБС г. Шарыпово»	607	23288
---	-----------------------	-----	-------

Обследуемая организация прошла установленный объем выборочной совокупности респондентов - 600 респондентов в одной организации.



Возраст респондентов от 14 до 88 лет.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждением культуры.

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

Данный критерий оценивался 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	Да -1, нет -0, частично -0,5
1	Полное и сокращенное наименование организации культуры, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	0
4	Структура организации, режим, график работы организации культуры, контактные телефоны, адрес электронной почты	1
5	Фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии).	0
6	Сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления. Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	Информация о планируемых мероприятиях	1
9	Информация, размещение которой является обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации	1
10	Информация, которая размещается по решению учредителя организации культуры	1
11	Информация, которая размещается по решению организации культуры	1
12	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	0
13	План по улучшению качества работы организации	0
итого		10

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

№ п/п	Наименование информационного объекта	Да -1, нет -0, частично -0,5
-------	--------------------------------------	------------------------------

1	полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1
2	дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	1
3	учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	1
4	структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты	1
5	фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1
6	сведения о видах предоставляемых услуг	1
7	копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1
8	копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	0,5
9	информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	1
10	информация о планируемых мероприятиях	1
11	информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	0,5
12	результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	1
13	план по улучшению качества работы организации	1
Итого		12

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 сферы культуры 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:

$$\left(\frac{10+12}{2 \times 13}\right) \times 100 = 92,3 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $92,3 \times 30\% = \underline{27,69 \text{ баллов}}$

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	Да-1, нет -0, частично -0,5
1	телефон	1
2	электронной почты	1
3	электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	1
4	раздела «Часто задаваемые вопросы»	0
5	технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	1
6	иного дистанционного способа взаимодействия	0
Итого:		4

Значение показателя рассчитывается по формуле:

$$P_{\text{дист}} = T_{\text{дист}} \times C_{\text{дист}}$$

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 культуры.

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:

На официальном сайте организации функционирует более трех дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, следовательно показатель оценки качества принимает значение 100 баллов.

С учетом значимости показателя: $100 \times 30\% = \underline{30 \text{ баллов}}$

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:

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

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

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

$\text{Ч}_{\text{общ}}$ - 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:

$$\left(\frac{422+379}{443+428} \right) \times 100 = 91,86 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $91,86 \times 40\% = \underline{36,74 \text{ балла}}$

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры»: $27,69 + 30 + 36,74 = \underline{94,43 \text{ балла}}$

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

По первому критерию оценки отмечается, что на сайте учреждения размещена вся основная требуемая информация об организации культуры, в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 20.02.2015 № 277,

однако в разделе документов о финансово-хозяйственной деятельности организации размещена ссылка на сайт bus.gov.ru, что затрудняет навигацию сайта, а также отсутствует информация о выполнении государственного (муниципального) задания, представлен только отчет о результатах деятельности.

При этом отмечается высокий уровень (91,8%) удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и официальном сайте организации.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг».

Данный критерий оценивался 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	Да-1, нет -0, частично - 0,5
1	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания)	1
2	наличие и понятность навигации внутри организации	1
3	доступность питьевой воды	0
4	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.)	1
5	санитарное состояние помещений организаций	1
6	возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	1
Итого:		5

Значение показателя определяется по формуле:

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

$T_{\text{комф}}$ - 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 5 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: $100 \times 50\% = \underline{50 \text{ баллов}}$

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 культуры;

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

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

$$\frac{549}{607} \times 100 = 90,44 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $90,44 \times 50\% = \underline{45,22 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Комфортность условий предоставления услуг»: $50 + 45,22 = \underline{95,22 \text{ баллов}}$

Вывод по данному критерию: в результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг. Однако следует отметить, что согласно опросу респондентов, 9,6 % опрошенных недовольны комфортностью условий предоставляемых услуг. По их мнению, сложность вызывает доступность питьевой воды.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

Данный критерий оценивался 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	Да -1, нет – 0, частично -0,5
1	оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	1
2	наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	0
3	наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	0,5
4	наличие сменных кресел-колясок;	0
5	наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	0,5
Итого:		2

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:

$$P_{\text{дост}}^{\text{орг}} = 20 \times 2 = 40 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $40 \times 30\% = \underline{12 \text{ баллов}}$

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

40%)

№ п/п	Наименование объекта	Да-1, нет -0, частично - 0,5
1	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;	0
2	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;	0
3	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);	0
4	наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;	1
5	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);	1
6	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	1
Итого:		3

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: $20 \times 3 = 60$ баллов

С учетом значимости показателя: $60 \times 40\% = \underline{24 \text{ баллов}}$

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:

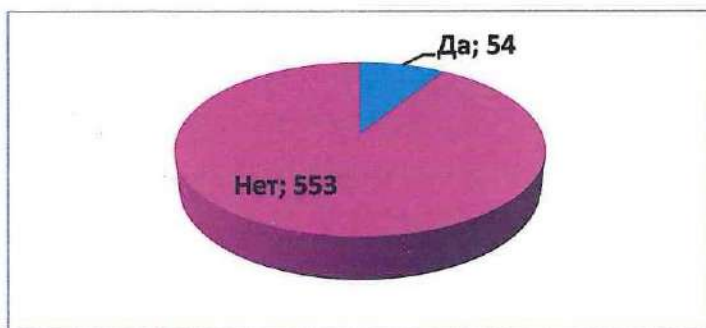
$$P_{\text{уд}}^{\text{дост}} = \left(\frac{y_{\text{дост}}}{q_{\text{инв}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

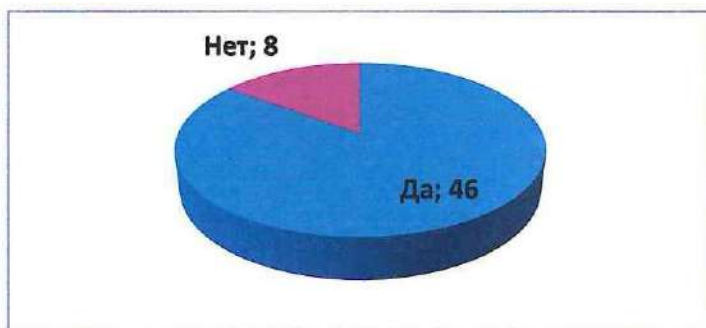
$Ч_{инв}$ - число опрошенных получателей услуг-инвалидов

Результаты опроса на вопрос:

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:

$$\frac{46}{54} \times 100 = 85,2 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $85,2 \times 30\% = \underline{25,6 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доступность услуг для инвалидов»: $12+24+25,6 = \underline{61,6 \text{ баллов}}$

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

По показателю «Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» в организации зафиксировано частичное обеспечение данных условий.

При опросе получателей услуг, имеющих установленную группу

инвалидности, 85,2% удовлетворены получаемыми услугами, но существует и сложность в доступности получения услуг наравне с другими.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».

Данный критерий оценивался 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:

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

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

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

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

$$\frac{577}{607} \times 100 = 95,06 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $95,06 \times 40\% = \underline{38 \text{ баллов}}$

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

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

$$\frac{597}{607} \times 100 = 98,4 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $98,4 \times 40\% = \underline{39,36 \text{ балла}}$

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.

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

$$\frac{460}{471} \times 100 = 97,66 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $97,66 \times 20\% = \underline{19,5 \text{ баллов}}$

Итого по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации»:

$$38 + 39,36 + 19,5 = \underline{96,86 \text{ баллов}}$$

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

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Данный критерий оценивался 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:

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{Y_{\text{реком}}}{\text{Ч}_{\text{общ}}} \right) \times 100, \text{ где}$$

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

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

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

$$P_{\text{реком}} = \left(\frac{594}{607} \right) \times 100 = 97,85 \text{ балла}$$

С учетом значимости показателя: $97,85 \times 30\% = 29,35$ балла

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:

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

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

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

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

$$P_{\text{уд}}^{\text{орг.усл}} = \left(\frac{589}{607} \right) \times 100 = 97,03 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $97,03 \times 20\% = 19,4$ 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:

$$П_{уд} = \left(\frac{У_{уд}}{Ч_{общ}} \right) \times 100, \text{ где}$$

$У_{уд}$ - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры;

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

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

$$П_{уд} = \left(\frac{597}{607} \right) \times 100 = 98,35 \text{ баллов}$$

С учетом значимости показателя: $98,35 \times 50\% = 49,2$ балла

Итого по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг»: $29,35 + 19,4 + 49,2 = 97,95$ баллов

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

97,85 % респондентов готовы рекомендовать МБУ «ЦБС г. Шарыпово» родственникам и знакомым.

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 сферы культуры составляет 100 баллов.

Итоговая оценка, полученная учреждением:

$$\frac{94,43 + 95,22 + 61,6 + 96,86 + 97,95}{5} = 89,21 \text{ балла}$$

Общие выводы:

По результатам проведения независимой оценки в 2020 году показатель оценки качества условий оказания услуг учреждением культуры не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг, общий показатель МБУ «ЦБС г. Шарыпово» составил 89,21 балла из 100 возможных.

Необходимо отметить, что такие неотъемлемые характеристики качественного предоставления услуг как открытость и доступность информации об организации, а также доброжелательность и компетентность работников по результатам онлайн-голосования, проведенного в рамках независимой оценки качества условий оказания услуг в данной организации, находятся на высоком уровне. Эти критерии приближаются к максимально возможным показателям, следовательно, получатели услуг высоко оценивают данную организацию культуры.

Значение группы показателей «Доступность услуг для инвалидов» является наименьшим среди всех разделов (61,6 баллов из 100 максимально возможных). Таким образом, требуется определенная работа по улучшению ряда критериев данной группы.

В процессе анализа и обработки полученных результатов, возможно внести следующие экспертные предложения по улучшению качества работы организации культуры:

- актуализировать содержание сайта в соответствии с информационными запросами получателей услуг;

- особо пристальное внимание следует уделить оборудованию помещений организации и прилегающих к ним территории с учетом доступности для инвалидов и обеспечению условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

• для более объективной общественной оценки качества деятельности организации необходима консультационная поддержка для обследуемой организации по вопросам проведения независимой оценки качества.

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

1. Регулярное пополнение фонда книг и обновление техники.
2. Увеличить график работы
3. Кулеры поставить и теплее в помещении.
4. Необходимо улучшить комфортность пребывания в библиотеке.
5. Создать условия для посещения библиотеки инвалидами.
6. Закупить настольные игры для молодежи.
7. Увеличение числа подписных изданий как для детей, так и для взрослых.
8. Больше рекламы о предстоящих мероприятиях.
9. Благоустройство территории вокруг библиотеки.
10. Нет рядом хорошей парковки.
11. Разнообразить ассортимент настольных игр.
12. Обновление фасада, крыльца.

В основном предложения получателей услуг сводятся к улучшению комфорта в помещениях организации культуры.

Кроме того, помимо предложений по улучшению условий, респонденты оставляли в ходе опроса и слова благодарности сотрудникам за их труд и проводимые мероприятия.

Директор МБУ ИМЦ РО



И.Г. Попенко