

2019

Аналитический отчет по
независимой оценке качества
услуг организации культуры
муниципального бюджетного
учреждения Кугарчинская
Централизованная
библиотечная система

Общество с ограниченной
ответственностью
«А-БИЗНЕС»

Генеральный директор
Крылова И.В.

Оглавление

1. Вводная часть	3
2. Критерий «Открытость и доступность информации об организации».....	7
3. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	10
4. Критерий «Доступность услуг для инвалидов».....	11
5. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	13
6. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	15
7. Выводы и рекомендации	17

1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

В соответствии с ниже перечисленными документами была проведена независимая оценка качества оказания услуг муниципального бюджетного учреждения Кугарчинская Централизованная библиотечная система (Республика Башкортостан, Кугарчинский район, с. Мраково, ул. З.Биишевой, 90):

- Федеральный закон «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» от 05.12.2017 г. № 392-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2018 г. № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 22 июля 2015 года № 116н «О составе информации о результатах независимой оценки качества образовательной деятельности организаций, осуществляющих образовательную деятельность, оказания услуг организациями образования, социального обслуживания, организациями образования, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и порядке ее размещения»;

- Приказ Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344Н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере образования, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Приказ Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675Н «Об утверждении Методики 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»;
- Протокол Минтруда России № 1-19/11-3 от 31 января 2019 г. «Протокол совещания у заместителя Министра труда и социальной защиты Российской Федерации Л.Ю.Ельцовой по вопросу выполнения норм Федерального закона от 5 декабря 2017 г. № 392-ФЗ при организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы в 2018 г. и 2019 г.»;
- Приказ 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» (зарегистрирован в Минюсте России 11.10.2018)

Объект исследования

- Официальный сайт учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Информационный стенд в помещении учреждения культуры;
- Помещения учреждения культуры и территория, прилегающая к учреждению культуры;

- Получатели услуг учреждения культуры, принимающие участие в независимой оценке.

Предмет исследования

- Содержание официальных сайтов учреждения культуры;
- Информация на информационном стенде в помещении учреждения культуры;
- Оборудование территории, прилегающей к учреждению культуры, и ее помещений;
- Оборудование территории, прилегающей к учреждению культуры, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов;
- Мнение респондентов - получателей услуг учреждения культуры, принимающих участие в независимой оценке.

Задачи исследования

Осуществить сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг учреждения культуры муниципального бюджетного учреждения Кугарчинская Централизованная библиотечная система в 2019 г. по следующим показателям:

1. Показатели, характеризующие критерий «Открытость и доступность информации об организации».
2. Показатели, характеризующие критерий «Комфортность условий предоставления услуг».
3. Показатели, характеризующие критерий «Доступность услуг для инвалидов».
4. Показатели, характеризующие критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации».
5. Показатели, характеризующие критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг».

Генеральная совокупность респондентов

Генеральной совокупностью являются получатели услуг муниципального бюджетного учреждения Кугарчинская Централизованная библиотечная система в 2019 году в количестве 4 900 человек.

Выборочная совокупность

В соответствии с методикой проведения независимой оценки качества условий оказания услуг учреждениями культуры выборочной совокупностью являются 40% получателей услуг, но не более 600 человек, т.е. 600 человек.

Метод сбора информации

Для проведения независимой оценки качества применялось 2 метода сбора информации:

- Дистанционный - анализ содержания официальных сайтов учреждения культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- Очный – полевое исследование, которое проводится непосредственно в учреждении культуры и включает:
 - Сбор информации об открытости и доступности информации об учреждении культуры, обеспечении в учреждении культуры комфортных условий оказания услуг, доступности услуг для инвалидов;
 - Интервьюирование получателей услуг учреждения культуры путем заполнения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» анкет в интерактивной форме.

При изучении мнения получателей услуг принимали участие потребители или законные представители старше 18 лет.

2. КРИТЕРИЙ «ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель соответствия информации о деятельности учреждения культуры оценивается по:

- Соответствию информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах в помещении учреждения культуры, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.
- Соответствию информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными
- Удовлетворенностью открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте учреждения культуры в сети «Интернет».

На информационных стендах организации отсутствуют учредительные документы; фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии); копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг); информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры; копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации; информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения.

Расчетный балл по показателю – 76,9.

На официальном сайте учреждения культуры есть в наличии и функционируют 4 дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**

Показатель удовлетворенности получателями услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения культуры, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» оценивается, исходя из опроса получателей услуг и (или) их законных представителей. **Расчетный балл по показателю – 53,4.**

Статистика опроса показывает, что 65,7% респондентов при посещении организации обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, и 49,3% пользовались официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности.

93,1% респондентов, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещении организации, дали оценку «очень хорошо» и «хорошо».

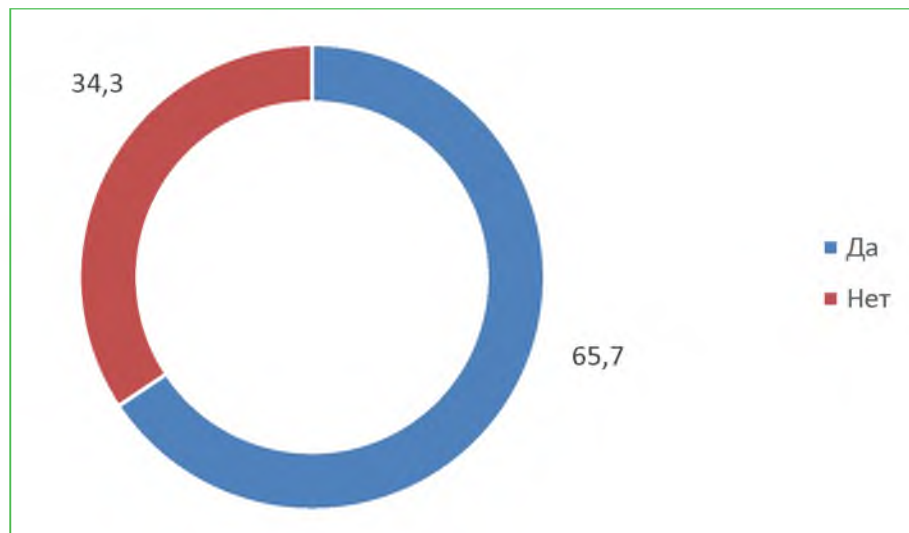


Диаграмма 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как Вы оцениваете открытость, полноту и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах?», %

Респонденты, обратившиеся к информации о ее деятельности, размещенной на официальном сайте организации, 92,9% дали удовлетворительную оценку.



Диаграмма 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети "Интернет"?», %

Итого по критерию «Открытость и доступность информации об организации» расчетный показатель составил **74,4 балла**.

3. КРИТЕРИЙ «КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ»

Показатель комфортности условий предоставления услуг оценивается по:

- Наличие в организации комфортных условий для предоставления услуг:
 - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);
 - наличие и понятность навигации внутри организации;
 - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.);
 - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);
 - санитарное состояние помещений организации.
- Оценке мнения получателей услуг о комфортности предоставления услуг организацией.

Из 5 возможных условий комфортности предоставления услуг в организации присутствуют 5. Критерий. **Расчетный балл по показателю – 100,0.**

Показатель удовлетворенности комфортностью предоставления услуг организацией оценивается, исходя из опроса получателей услуг и (или) их законных представителей. **Расчетный балл по показателю – 86,0.**

Статистика опроса показывает, что 86,0% респондентов удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.



Диаграмма 3. Распределение ответов респондентов «Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?», %

Итого, по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» **расчетный показатель составил 93,0 баллов.**

4. КРИТЕРИЙ «ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Показатель доступности услуг для инвалидов оценивается по:

- Наличие на территории, прилегающей к организации, и в ее помещениях условий доступности для инвалидов:
 - оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;
 - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
 - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;
 - наличие сменных кресел-колясок,
 - наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.
- Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:

- 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);
 - 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);
 - наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому.
- Оценка мнения получателей услуг об удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов.

Из пяти параметров оценки в организации присутствует только один – наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов.

Расчетный балл по показателю – 20,0.

Из 6 параметров оценки условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в организации присутствуют 5.

Расчетный балл по показателю – 100,0.

Из общего количества респондентов инвалидов было 13,0%, их них 88,5% остались удовлетворены условиями доступности. **Расчетный балл по показателю – 88,5.**

Итого, по критерию «Доступность услуг для инвалидов» **расчетный показатель составил 72,5 баллов.**

5. КРИТЕРИЙ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ»

Показатель «доброжелательность, вежливость работников организации» оценивается по мнению получателей услуг:

- Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.
- Удовлетворенность получателей услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», 85,5% респондентов удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации. **Расчетный балл по показателю – 85,5.**



Диаграмма 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?», %

При ответе на вопрос: «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», 87,0% респондентов удовлетворены. **Расчетный балл по показателю – 87,0.**



Диаграмма 5. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?», %

Из общего количества респондентов 30,2% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией. Из них 97,2% остались удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме.

Расчетный балл по показателю – 97,2.



Диаграмма 6. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме?», %

Итого, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» **расчетный показатель составил 88,3 балла.**

6. КРИТЕРИЙ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ»

Показатель «Удовлетворенность условиями оказания услуг» оценивается по мнению получателей услуг:

- Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым.
- Удовлетворенность получателей услуг удобством графика работы организации.

- Удовлетворенность получателей услуг условиями оказания услуг в организации.

86,5% респондентов готовы рекомендовать организацию. **Расчетный балл по показателю – 86,5.**

При ответе на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», 82,0% респондентов ответили, что удовлетворены. **Расчетный балл по показателю – 82,0.**



Диаграмма 7. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации, навигацией внутри организации)?», %

В целом условиями оказания услуг организации удовлетворены 84,7% получателей услуг. **Расчетный балл по показателю – 84,7.**



Диаграмма 8. Распределение ответов респондентов на вопрос «Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг организации?», %

Итого, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» **расчетный показатель составил 84,7 баллов.**

7. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Оценка качества по учреждению культуры в бальном измерении составляет 82,6. Среди исследуемых организаций – это средний уровень. В целом все показатели организации, кроме показателей доступности услуг для инвалидов, находятся на высоком уровне. Это в свою очередь повлияло на итоговую оценку.
2. Организации нужно улучшить информационную наполняемость стенда внутри помещения.
3. Предложений от получателей услуг не было, но они выразили слова благодарности в адрес работников организации.