

Для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «МИБС» была создана анкета, в которой отражались основные вопросы, касающиеся качества предоставления услуг. В опросе приняли участие 600 человек.

Анкеты распространялись в библиотеках: «Молодежная», «Городская детская библиотека», «Центральная городская библиотека», «Центр национальных культур», «Информационно-досуговый центр».

Проводилось анкетирование с апреля по ноябрь 2019 года.

Опрос пользователей с ограниченными возможностями здоровья проводился среди участников клубных объединений, всего было опрошено 60 человек, которые отвечали на два вопроса:

- Удовлетворены ли Вы доступностью услуг для инвалидов?
- Чего не хватает в библиотеке для комфортности обслуживания инвалидов?

Данное исследование позволит улучшить качество предоставления услуг населению и привлечет в библиотеки новых пользователей.

При проведении исследования были выявлены проблемы, связанные с обслуживанием инвалидов. Так отсутствуют средства, позволяющие полноценно обслуживать инвалидов с нарушением слуха. В Центральной городской библиотеке есть технические средства, позволяющие обслуживать пользователей с нарушением зрения, но чаще всего они обслуживаются работниками Центра национальных культур, поскольку «ВОС» и данная библиотека находятся в соседних зданиях. Данную проблему можно решить, переместив аппаратуру для слабовидящих в Центр национальных культур и обучив персонал ее использовать.

Кроме того, в 2019 году открылся после ремонта Информационно-досуговый центр, где созданы все условия для пребывания инвалидов (лифт для инвалидов, оборудованный санузел, расширенные дверные проемы).

В 2019 году был запущен новый сайт МБУК «МИБС», его функционирование еще отлажено не полностью, но все выявленные недостатки, по возможности, будут устраняться.

Наибольших показателей при оценке удалось достичь в удовлетворенности населением комфортностью библиотек. Это связано с тем, что большая часть библиотек была отремонтирована, а в Центральной городской библиотеке, Информационно-досуговом центре и Городской детской библиотеке прошел капитальный ремонт и теперь они оснащены новой качественной мебелью, техникой и оборудованием.

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, посвящённом оценке качества оказания муниципальных услуг в нашей библиотеке. Нужно вписать или подчеркнуть.

1. Укажите название библиотеки МБУК «МИБС», услуги которой Вы будете оценивать в данной анкете

2. Оцените удовлетворенность качеством информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах:

- на информационных стендах в помещении организации (удовлетворен/ не удовлетворен).

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (удовлетворен/ не удовлетворен).

3. Как Вы оцениваете уровень комфортности библиотеки, в которой происходит оказание услуг: наличие мест ожидания, наличие и содержание информационных стендов, гардероб, чистота помещений и т. д. (удовлетворен/ не удовлетворен).

4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) (удовлетворен/ не удовлетворен).

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (удовлетворен/ не удовлетворен).

6. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов) (удовлетворен/ не удовлетворен).

7. Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым? (да/ нет)

8. Устраивает ли Вас график работы библиотек? (да/нет)

9. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?
(удовлетворен/не удовлетворен)

10. Вы удовлетворены наличием литературы, пользующейся спросом?
(удовлетворен/не удовлетворен)

11. Являетесь ли Вы участником культурно-просветительских мероприятий, проводимых библиотекой? (Да/нет)

12. Ваши предложения по улучшению качества услуг, оказываемых библиотекой

---(можно на обороте)

В заключение просим сообщить некоторые сведения о себе (необходимое подчеркнуть или поставить цифру):

- пол (муж., жен.)
- возраст (полных лет _____)
- образование (высшее, средне-спец., среднее, н./среднее)
- вид занятий (работаю на государственном предприятии, в учреждении; работаю в коммерческой структуре; учусь; на пенсии; временно не работаю, безработный)
- с какого года являетесь читателем библиотеки _____

Спасибо! Ваше мнение очень важно для нас!

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества:

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

1.1. $((14+12)/34)*100=76,5$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 23.

1.2. $30*3=90$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 27.

1.3. $((467+514)/1200)*100=81,75$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 32,7.

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. $4*20=80$, так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 40.

2.2. Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.

2.3. $(561/600)*100=93,5$, так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 46,75.

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. $3*20=60$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 18.

3.2. $2*20=40$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 16.

3.3. $(43/60)*100=71,7$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 21,49.

4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»

4.1. $(495/600)*100=82,5$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 33.

4.2. $(531/600)*100=88,5$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 35,4.

4.3. $(579/600)*100=96,5$, так как, значимость показателя 20%, то баллы организации – 19,3.

5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

5.1. $(538/600)*100=89,66$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 26,89.

5.2. $(499/600)*100=83,2$, так как, значимость показателя 20%, то баллы организации – 16,6.

5.3. $(572/600)*100=95,3$, так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 47,6.

Результаты проведения НОК МБУК «МИБС» 2019

Таблица 1 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «МИБС» за 2019 год

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения			23
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - телефона, - электронной почты, - электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел «Часто задаваемые вопросы»; получение консультации по оказываемым услугам и пр.); - обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения			27
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)	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения			32,7
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				82,7

2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); - наличие и понятность навигации внутри организации; - доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); - санитарное состояние помещений организаций; - возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети «Интернет» на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения			40
2.2.	Время ожидания предоставления услуги	Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры		
2.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения			46,75
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				86,75
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом 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	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения			18

3.2.	Обеспечение 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 услуги в дистанционном режиме или на дому	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения			16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения			21,49
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				55,49
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»			
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, кассиры и прочее) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения			33
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих	100 баллов	40%	40 баллов

	непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	Баллы Вашего учреждения			35,4
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.)) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения			19,3
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				87,7
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»			
5.1.	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)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения			26,89
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения			16,6
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения			47,6
Итого			100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				91,09

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «МИБС» за 2019 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры (k₁)	34	28,1
Комфортность условий предоставления услуг(k₂)	30	26
Доступность услуг для инвалидов(k₃)	37	18,3
Доброжелательность, вежливость работников организации(k₄)	36	31,2
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k₅)	38	35,2
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2019 год (S_n)	35	27,76