

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021

Для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг МБУК «МИБС» была создана анкета, в которой отражались основные вопросы, касающиеся качества предоставления услуг. Размещена она была на официальном сайте <https://librarymsk.ru/> В опросе приняли участие 603 человека.

Проводилось анкетирование с марта по ноябрь 2021 года.

150 анкет были заполнены пользователями с ограниченными возможностями здоровья.

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 библиотеки «Центр национальных культур», поскольку «ВОС» и данная библиотека находятся в соседних зданиях. Данную проблему можно решить, переместив аппаратуру для слабовидящих в библиотеку «Центр национальных культур» и обучив персонал ее использовать.

Хороших 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 Модельной городской детской библиотеке прошел капитальный ремонт и теперь они оснащены новой качественной мебелью, техникой и оборудованием.

Наибольшее количество баллов удалось получить по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», что говорит о компетентности персонала.

Анкета

Уважаемый респондент!

Просим Вас принять участие в опросе, посвящённом оценке качества оказания муниципальных услуг в МБУК «МИБС»

- 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 т.д.) (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).*

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

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. Удовлетворены ли Вы 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.

В заключение просим сообщить некоторые сведения о себе:

- пол (муж., жен.)
- возраст (полных лет _____)
- с какого года являетесь читателем библиотеки _____

Данный раздел предназначен для заполнения гражданами с ограниченными возможностями жизнедеятельности

1. Отметьте наличие оборудования на территории, прилегающей к организации, и ее помещениях с учетом доступности для инвалидов (возможно выбрать любое количество вариантов):
 - 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.
2. Отметьте обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая (возможно выбрать любое количество вариантов):
 - 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.
3. Удовлетворены ли вы доступностью услуг для инвалидов (удовлетворен/ не удовлетворен).

Спасибо! Ваше мнение очень важно для нас!

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

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. $((595+590)/1206)*100=98$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 39,2.
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»
 - 2.1. $5*20=100$, так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 50.
 - 2.2. Данный показатель не применяется для оценки организаций культуры.
 - 2.3. $(580/603)*100=96$. так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 48.
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»
 - 3.1. $4*20=80$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 24.
 - 3.2. $4*20=80$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 32.
 - 3.3. $(102/150)*100=68$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 20,4.
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»
 - 4.1. $(596/603)*100=98$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 39,2.
 - 4.2. $(597/603)*100=99$, так как, значимость показателя 40%, то баллы организации – 39,6.
 - 4.3. $(597/603)*100=99$, так как, значимость показателя 20%, то баллы организации – 19,8.
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»
 - 5.1. $(597/603)*100=99$, так как, значимость показателя 30%, то баллы организации – 29,7.
 - 5.2. $(591/603)*100=98$, так как, значимость показателя 20%, то баллы организации – 19,6.
 - 5.3. $(602/603)*100=99,8$, так как, значимость показателя 50%, то баллы организации – 49,9.

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

Результаты проведения НОК МБУК «МИБС» 2021

Таблица 1 Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «МИБС» за 2021 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 | | | 39,2 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| Баллы Вашего учреждения | | | | 89,2 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

| | | | | |
|--------------------------------|--|--|------|------------|
| 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 | | | 50 |
| 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 | | | 48 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| Баллы Вашего учреждения | | | | 98 |
| 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 | | | 24 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

| | | | | |
|--------------------------------|--|------------|------|-------------|
| 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 | | | 32 |
| 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 | | | 20,4 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| Баллы Вашего учреждения | | | | 76,4 |
| 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 | | | 39,2 |
| 4.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 40% | 40 баллов |
| | Баллы Вашего учреждения | | | 39,6 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

| | | | | |
|--------------------------------|---|------------|------|-------------|
| 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 | | | 19,8 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| Баллы Вашего учреждения | | | | 98,6 |
| 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 | | | 29,7 |
| 5.2. | Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) | 100 баллов | 20% | 20 баллов |
| | Баллы Вашего учреждения | | | 19,6 |
| 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 | | | 44,4 |
| Итого | | | 100% | 100 баллов |
| Баллы Вашего учреждения | | | | 49,9 |

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «МИБС» за 2021 год

| Наименования критерия | Максимальный балл (по методике) | Баллы Вашего учреждения |
|---|--|--------------------------------|
| Открытость и доступность информации об организации культуры (к ₁) | 34 | 30,68 |
| Комфортность условий предоставления услуг(к ₂) | 30 | 29,4 |

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры
«Междуреченская Информационная Библиотечная Система», 2021**

| | | |
|--|-----------|-------|
| Доступность услуг для инвалидов(k₃) | 37 | 26,12 |
| Доброжелательность, вежливость работников организации(k₄) | 36 | 35,48 |
| Удовлетворенность условиями оказания услуг(k₅) | 38 | 35,03 |
| $S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$ | | |
| Результаты проведения Независимой оценки качества за 2019 год (S_n) | 35 | 31,34 |