

Результаты проведения независимой оценки качества услуг Модельной городской детской библиотеки за 2022 год

Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг Модельной городской детской библиотеки за 2022 год

№	Показатели оценки качества	Значимость показателей	Параметры показателя оценки качества, подлежащие оценке	Индикаторы параметров показателей оценки качества	Значение параметров в баллах	Рассчитанное значение показателя
1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»						
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации социальной сферы; - на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет» (далее - официальных сайтов организаций социальной сферы) (Пинф)	0,3	1.1.1. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации сферы культуры	0 баллов	94,4
				- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
			1.1.2. Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами	- отсутствует информация о деятельности организации сферы культуры на ее официальном сайте	0 баллов	
				- объем информации (количество материалов/единиц информации), размещенной на официальном сайте организации по отношению к количеству материалов, размещение которых установлено нормативными правовыми актами	1-100 баллов	
1.2	Наличие на официальном сайте организации сферы культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100
				- количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)	по 30 баллов за каждый способ	

	<p>получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> - абонентского номера телефона; - адреса электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных.); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) <p>(Пдист)</p>		<p>1) абонентского номера телефона;</p> <p>2) адрес электронной почты;</p> <p>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных);</p> <p>4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</p> <p>5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</p> <p>6) иного дистанционного способа взаимодействия.</p>	<p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	100 баллов	
1.3	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации в сети «Интернет» (в % от общего</p>	0,4	<p>1.3.1. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты</p>	1-100 баллов	99,5
			<p>1.3.2. Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о</p>	<p>число получателей услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации о</p>	1-100 баллов	

	числа опрошенных получателей услуг) (Поткруд)		деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»	деятельности организации сферы культуры, размещенной на официальном сайте организации по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
<i>Итого по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» (K1)</i>			$K1 = (0,3 \times \text{Пинф} + 0,3 \times \text{Пдист} + 0,4 \times \text{Поткруд})$		0-100 баллов	98,12
2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»						
2.1	Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг (перечень параметров комфортных условий устанавливается в ведомственном нормативном акте уполномоченного федерального органа исполнительной власти об утверждении показателей независимой оценки качества) (Пкомф.усл)	0,5	2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: 1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; 2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы; 3) наличие и доступность питьевой воды; 4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; 5) санитарное состояние помещений организации сферы культуры; 6) транспортная доступность (возможность доехать до организации сферы культуры на общественном транспорте, наличие парковки); 7) доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации в сети «Интернет»,	- отсутствуют комфортные условия - количество комфортных условий для предоставления услуг (от одного до четырех включительно) - наличие пяти и более комфортных условий для предоставления услуг	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	100

			посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации сферы культуры); 8) иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным нормативным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти			
2.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пкомф.уд)	0,5	2.3.1. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры	число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на данный вопрос	0-100 баллов	99,8
Итого по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» (K2)			$K2=0,5 \times \text{Пкомф.усл} + 0,5 \times \text{Пкомф.уд}$		0-100 баллов	99,9
3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»						
3.1	Оборудование помещений организации сферы культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов: - оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие выделенных	0,3	3.1.1. Наличие в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей к ней территории: 1) оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); 2) выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; 3) адаптированных лифтов,	- отсутствуют условия доступности для инвалидов - количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех) - наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	0 баллов по 20 баллов за каждое условие 100 баллов	80

	<p>стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; - наличие сменных кресел колясок; - наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации сферы культуры. <p>(Порг.дост)</p>		<p>поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>4) сменных кресел-колясок;</p> <p>5) специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации.</p>			
3.2	<p>Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; - дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля; - возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; 2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; 3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); 4) наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в 	<p>- отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими</p> <p>- количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (от одного до четырех)</p> <p>- наличие пяти и более условий доступности</p>	<p>0 баллов</p> <p>по 20 баллов за каждое условие</p> <p>100 баллов</p>	80

	<ul style="list-style-type: none"> - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (Пуслуг.дост) 		<p>сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории;</p> <p>6) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). (Пдост.уд)	0,3	3.3.1. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов, по отношению к числу опрошенных получателей услуг-инвалидов, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	1-100 баллов	99
<i>Итого по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3)</i>			$K3=(0,3 \times \text{Порг.дост} + 0,4 \times \text{Пуслуг.дост} + 0,3 \times \text{Пдост.уд})$		1-100 баллов	85.7
4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы	0-100 баллов	100

	организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Пперв.конт уд)		контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты		
4.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Показ.услуг.уд)	0,4	4.2.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Пвежл.дист.уд)	0,2	4.3.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.)	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	99,8

Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры» (К4)			$K4=(0,4 \times \text{Перв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Показ.услуг.уд} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд})$	0-100 баллов	99,96	
5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Преком)	0,3	5.1.1. Готовность получателей услуг рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым	число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации), по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (Порг.усл.уд)	0,2	5.2.1. Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: - наличием и понятностью навигации внутри организации сферы культуры; - графиком работы организации сферы культуры (подразделения, отдельных специалистов)	число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). (Пуд)	0,5	5.3.1. Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры	число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	99,3
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5)			$K5=(0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд} + 0,5 \times \text{Пуд})$	0-100	99,65	

Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества	$S_n = (K1+K2+K3+K4+K5)/5$		96,7
---	----------------------------	--	------

Для проведения независимой оценки качества предоставляемых услуг в Модельной городской детской библиотеке была создана анкета, в которой отражались основные вопросы, касающиеся качества предоставления услуг. Размещена она была на официальном сайте <https://librarymsk.ru/> с 1.11 по 29.12.2022.

В опросе принял участие 601 человек.

102 анкеты были заполнены пользователями с ограниченными возможностями здоровья.

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

Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества:

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

1.1. $0,5 \cdot (8/9 + 12/12) \cdot 100 = 94,4$

1.2. В наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия, соответственно значение показателя – 100 баллов.

1.3. $((599 + 597) / 2 \cdot 601) \cdot 100 = 99,5$

Итоги по критерию 1: $K1 = (0,3 \cdot 94,4) + (0,3 \cdot 100) + (0,4 \cdot 99,5) = 98,12$

2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

2.1. В наличие пять и более комфортных условий для предоставления услуг, соответственно значение показателя – 100 баллов.

2.3. $(600 / 601) \cdot 100 = 99,8$

Итоги по критерию 2: $K2 = (0,5 \cdot 100) + (0,5 \cdot 99,8) = 99,9$

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1. $4 \cdot 20 = 80$

3.2. $4 \cdot 20 = 80$

3.3. $(101 / 102) \cdot 100 = 99$

Итого по критерию 3: $K_3=(0,3*80)+(0,4*80)+(0,3*99)=85,7$

4.1. $(601/601)*100=100$

4.2. $(601/601)*100=100$

4.3. $(600/601)*100=99,8$

Итог по критерию 4: $K_4=(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*99,8)=99,96$

5.1. $(601/601)*100=100$

5.2. $(601/601)*100=100$

5.3. $(597/601)*100=99,3$

Итоги по критерию 5: $K_5=(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*99,3)=99,65$

Итоговый показатель НОК: $S_n = (98,12+99,9+85,7+99,96+99,65)/5=96,7$