

## Результаты проведения независимой оценки качества услуг МБУК «МИБС» за 2022 год

### 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).
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!

Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУК «МИБС» 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
<b>1. Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры»</b>						
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) <b>(Пинф)</b>	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	88,5
				- 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	0,3	1.2.1. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с	- отсутствуют или не функционируют дистанционные способы взаимодействия	0 баллов	100
				- количество функционирующих	по 30	

	<p>обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- абонентского номера телефона;</li> <li>- адреса электронной почты;</li> <li>- электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным.);</li> <li>- раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>- технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul> <p><b>(Пдист)</b></p>		<p>получателями услуг и их функционирование:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) абонентского номера телефона;</li> <li>2) адрес электронной почты;</li> <li>3) электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иным);</li> <li>4) раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»;</li> <li>5) технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее);</li> <li>6) иного дистанционного способа взаимодействия.</li> </ol>	<p>дистанционных способов взаимодействия (от одного до трех способов включительно)</p> <p>- в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия</p>	<p>баллов за каждый способ</p> <p>100 баллов</p>	
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	98
			<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) <b>(Поткруд)</b>		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	95,75
<b>2. Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»</b>						
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) <b>(Пкомф.усл)</b>	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», посредством Единого портала государственных и	- 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

			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	97,5
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	98,75
<b>3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»</b>						
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 стоянок для автотранспортных средств инвалидов; - наличие адаптированных	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, поручней, расширенных дверных проемов; 4) сменных кресел-колясок; 5) специально оборудованных	- отсутствуют условия доступности для инвалидов	0 баллов	80
				- количество условий доступности организации для инвалидов (от одного до четырех)	по 20 баллов за каждое условие	
				- наличие пяти и более условий доступности для инвалидов	100 баллов	

	<p>лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p> <p>- наличие сменных кресел колясок;</p> <p>- наличие специально оборудованных санитарногигиенических помещений в организации сферы культуры.</p> <p><b>(Порг.дост)</b></p>		санитарно-гигиенических помещений в организации.			
3.2	<p>Обеспечение в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефноточечным шрифтом Брайля;</p> <p>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>- наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по</p>	0,4	<p>3.2.1. Наличие в организации сферы культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:</p> <p>1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</p> <p>2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</p> <p>4) наличие альтернативной версии официального сайта организации сферы культуры в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;</p> <p>5) помощь, оказываемая работниками организации сферы культуры, прошедшими необходимое обучение</p>	<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

	зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимым обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. <b>(Пуслуг.дост)</b>		(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации сферы культуры и на прилегающей территории; б) наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.			
3.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов). <b>(Пдост.уд)</b>	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	68
<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	76,4
<b>4. Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»</b>						
4.1	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>(Пперв.конт уд)</b>	0,4	4.1.1. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию	число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации сферы культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги, по отношению к числу опрошенных получателей услуг, ответивших на соответствующий вопрос анкеты	0-100 баллов	100

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). <b>(Показ.услуг.уд)</b>	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	99,3
4.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(Пвежл.дист.уд)</b>	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
Итого по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций сферы культуры» (K4)			$K4=(0,4 \times \text{Пперв.конт.уд} + 0,4 \times \text{Показ.услуг.уд} + 0,2 \times \text{Пвежл.дист.уд})$		0-100 баллов	99,52
<b>5. Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»</b>						
5.1	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию сферы культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора)	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	99,3



	организации сферы культуры) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(Преком)</b>					
5.2	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) <b>(Порг.усл.уд)</b>	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	97
5.3	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры (в % от общего числа опрошенных получателей услуг). <b>(Пуд)</b>	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	98,3
Итого по критерию 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (K5)			$K5 = (0,3 \times \text{Преком} + 0,2 \times \text{Порг.усл.уд} + 0,5 \times \text{Пуд})$		0-100	98,34
Показатель оценки качества по организации социальной сферы, в отношении которой проведена независимая оценка качества			$S_n = (K1 + K2 + K3 + K4 + K5) / 5$			93,75

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 601 человек.

Проводилось анкетирование с марта по октябрь 2022 года.

150 анкет 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.  $0,5 \cdot (7/9 + 12/12) \cdot 100 = 88,5$

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

1.3.  $((588 + 590) / 2 \cdot 601) \cdot 100 = 98$

Итоги по критерию 1:  $K1 = (0,3 \cdot 88,5) + (0,3 \cdot 100) + (0,4 \cdot 98) = 95,75$

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.  $(586 / 601) \cdot 100 = 97,5$

Итоги по критерию 2:  $K2 = (0,5 \cdot 100) + (0,5 \cdot 97,5) = 98,75$

3. Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

3.1.  $4 \cdot 20 = 80$

3.2.  $4 \cdot 20 = 80$

3.3.  $(102 / 150) \cdot 100 = 68$

Итого по критерию 3:  $K3 = (0,3 \cdot 80) + (0,4 \cdot 80) + (0,3 \cdot 68) = 76,4$

4.1.  $(601 / 601) \cdot 100 = 100$

4.2.  $(597 / 601) \cdot 100 = 99,3$

4.3.  $(595 / 601) \cdot 100 = 99$

Итог по критерию 4:  $K4 = (0,4 \cdot 100) + (0,4 \cdot 99,3) + (0,2 \cdot 99) = 99,52$

5.1.  $(597 / 601) \cdot 100 = 99,3$

5.2.  $(583 / 601) \cdot 100 = 97$

5.3.  $(591 / 601) \cdot 100 = 98,3$

Итоги по критерию 5:  $K5 = (0,3 \cdot 99,3) + (0,2 \cdot 97) + (0,5 \cdot 98,3) = 98,34$

Итоговый показатель НОК:  $S_n = (95,75+98,75+76,4+99,52+98,34)/5=93,75$

При проведении исследования были выявлены проблемы, связанные с обслуживанием инвалидов. В 2022 году все структурные подразделения МБУК «МИБС» были проинспектированы и на объекты составлены паспорта доступности, благодаря которым будет вестись дальнейшая работа по финансированию.

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. В 2022 году косметический ремонт прошел в библиотеках: «Мир женщины», «Семейного чтения».

В целом, по сравнению с прошлым годом показатели НОК значительно улучшились. Наибольшее количество баллов удалось получить по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации», что говорит о компетентности персонала.