

Результаты независимой оценки качества оказания услуг

МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска за 2019 год.

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состояло из следующих этапов:

I этап – исследовательский. Опрос населения – потребителей услуг ЦБС г. Прокопьевска. Метод исследования – анкетирование. Количество респондентов - 600 человек.

Анкетирование проводилось в библиотеках системы, в учреждениях и организациях города, на сайте ЦБС, по электронной почте.

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг).

Результаты исследования анкет приведены в таблицах.

Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Прокопьевска 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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	95,1 баллов	30%	28,5 баллов
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 			
	Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	100 баллов	30%	30 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	99,6 балла	40%	39,8 баллов
Итого				98,3 балла
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	100 баллов	50%	50 баллов

	"Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)			
	Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	100 баллов	50%	50 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	99,8 баллов	50%	49,9 баллов
Итого				99,9 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	40 баллов	30%	12 баллов

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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	60 баллов	40%	24 балла
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	80,7 баллов	30%	25,8 балла
Итого				61,8 балла
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	100 баллов	40%	39,9 баллов
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных	100 баллов	40%	40 баллов

	доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)			
	Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	100 баллов	40%	40 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	100 баллов	20%	19,9 баллов
Итого				99,8 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	98,9 баллов	30%	29,7 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	99,5 баллов	20%	19,9 баллов
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска	99,7 баллов	50%	49,8 баллов
Итого			100%	99,4 баллов

Таблица 2. Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Прокопьевска за 2019 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры (k₁)	34	33,4
Комфортность условий предоставления услуг(k₂)	30	30
Доступность услуг для инвалидов(k₃)	37	20,9
Доброжелательность, вежливость работников организации(k₄)	36	36
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k₅)	38	37,8
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2019 год (s_n)	35	31,6

Из представленных данных видно, что балл по большинству критериев достаточно высокий, наиболее низкие оценки по показателю доступности услуг для инвалидов.

Наши библиотеки, как учреждения социального и культурного назначения, оказывают поддержку в получении информации и организации досуга людям с ОВЗ, нуждающимся в социальной реабилитации и адаптации в обществе. В 2019 году были выделены средства из городского бюджета на капитальный ремонт библиотека № 17 «Островок знаний» в связи с переездом в помещение МАОУ «Школа № 31». В соответствии с положениями государственной программы «Доступная среда» в библиотеке созданы условия для людей с ограниченными возможностями здоровья (пандус, поручень, крыльцо, козырек, входная дверь, внутренние двери, туалет). К сожалению, у ЦБС нет финансовой возможности организовать библиотечную среду таким образом, чтобы обеспечить полноценный доступ ко всем библиотечным услугам во всех библиотеках системы.