

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о  
качестве условий оказания услуг

**Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая  
централизованная библиотечная система»**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система», включая структурные подразделения организации: Межпоселенческая центральная библиотека, Городской библиотечный филиал №1, Детская библиотека-филиал, Бельковский, Гатский, Грицовский, Дьяконовский, Козловский, Кукуйский, Мордвесский, Метростроевский, Озеренский, Студенецкий, Тулубьевский, Урусовский сельские библиотечные филиалы.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 №344н «Об утверждении Единого порядка расчета показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций ([vnevlib.ru](http://vnevlib.ru)), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;
- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 150 респондентов, в том числе 56 мужчин и 94 женщины, в следующих возрастных категориях:

До 25 лет – 32чел. – 21,3 %;

26 – 40 лет – 42 чел. – 28 %;  
41 – 60 лет – 46 чел. – 30,7 %;  
Старше 60 лет – 30 чел. – 20 %.

В опросе приняли участие 13 человек с ограниченными возможностями.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 88,7 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 99,3 из 100 баллов возможных;
- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;
- «Доступность услуг для инвалидов» – 44 из 100 баллов;
- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 100 из 100 баллов.

Значения показателей и общих критериев оценки качества условий оказания услуг организацией, приведены в приложении 1 к отчету.

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и на официальном сайте организаций, представлены в таблице 1 настоящего отчета;

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг приведены в таблице 2 настоящего отчета.

Основные недостатки в работе организаций, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

В ходе проведения оценки выявлены следующие основные недостатки в работе организаций:

1. На официальном сайте организации отсутствует информация о дате создания организации культуры (решение учредителя о создании муниципального учреждения) (в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277);

2. В отдельных филиалах отсутствует водоснабжение, печное отопление, туалет на улице; филиалы нуждаются в проведении ремонтных работ различной сложности - предусмотреть возможность проведения ремонтных работ в филиалах организации;

3. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов в отдельных филиалах в связи с невозможностью реконструкции зданий библиотек – здания старой постройки (или приспособлены для размещения организации данного типа) - предусмотреть возможность установки кнопки вызова сотрудника в Межпоселенческой центральной библиотеке; установку пандуса в Городском библиотечном филиале №1.

Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. «Открытость и доступность информации об организации

культуры». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,3 баллов из 100 возможных.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух; имеется поиск по сайту, альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Однако информация о деятельности организации на сайте размещена не в полном объеме. Отсутствует дата создания организации культуры (решение учредителя о создании муниципального учреждения).

Вместе с тем, открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации и на информационных стендах в помещениях организации удовлетворены 100% опрошенных респондентов.

Предложения: разместить на сайте организации информацию о дате создания организации культуры (решение учредителя о создании муниципального учреждения) (в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры России от 20.02.2015 № 277).

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Комфортностью условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.) удовлетворены 100% респондентов от общего количества опрошенных.

При проведении опроса, респонденты высказали предложение - больше литературы современных авторов.

При выезде оператора на места, отмечено, что во всех зданиях организации в помещениях чисто и уютно, имеются комфортные зоны отдыха оборудованные соответствующей мебелью; имеется понятная навигация внутри зданий; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте), доступность записи на получение услуги по телефону.

Однако все здания филиалов организации старой постройки. В отдельных филиалах отсутствует водоснабжение, печное отопление, туалет на улице; филиалы нуждаются в проведении ремонтных работ различной сложности:

- Межпоселенческая центральная библиотека замена кровли, косметический ремонт,
- Городской библиотечный филиал №1, Детская библиотека-филиал
- замена окон;
- Бельковский – нет водоснабжения, необходим косметический ремонт, замена электропроводки, туалет отсутствует даже уличный;
- Студенецкий – замена окон, туалет на улице,

- Гатский, Дьяконовский, Мордвесский, Кукуйский, Козловский – печное отопление, нет водоснабжения, туалет на улице;

- Озеренский – требуется косметический ремонт;

- Тулубьевский – косметический ремонт, отсутствует водоснабжение;

Предложения: предусмотреть возможность проведения ремонтных работ в филиалах организации.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 44 балла из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

В опросе приняли участие 13 респондентов данной категории населения, из них 92,3% удовлетворены доступностью услуг для инвалидов.

При проведении выездов на места выявлено, что все здания организации старой постройки (1897, 1936, 1938, 1968, 1972-73, 1981 гг.) (или приспособлены для размещения организации данного типа) и имеют уровень доступности услуг учреждения для категорий граждан с ограниченными возможностями здоровья (маломобильных) на уровне нормативно-технического регулирования времен проектирования здания – санитарно-гигиенические помещения не приспособлены для инвалидов-колясочников, нет возможности установки пандуса, дверные проемы узкие.

Однако, все недостатки технической оснащенности зданий организации компенсируются организацией работы персонала, проинструктированного об особенностях работы с различными категориями посетителей, включая маломобильных, о чем свидетельствует высокая оценка, полученная в результате опроса данной категории населения.

В организации имеется специальный фонд для инвалидов по зрению; предоставляются услуги на дому; предусмотрен вызов сотрудника с целью получения помощи при входе в помещения библиотек, на официальном сайте имеется альтернативная версия для инвалидов по зрению, а также раздел информации для инвалидов по вопросам получения услуг и помощи со стороны персонала на объекте.

Предложения: предусмотреть возможность установки кнопки вызова сотрудника в Межпоселенческой центральной библиотеке; установку пандуса в Городском библиотечном филиале №1.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организации». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 балла из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 100 балла из 100 возможных.

Как показывает статистика опрошенных, готовы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым 100% респондентов.

Предложения: отсутствуют.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (к)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта - 0
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на <b>информационных стендах</b> в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1	Наименование организации культуры – юридического лица	V
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры	V
		3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации)	V
		4	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	V
		5	Режим, график работы организации культуры	V
		6	Контактные телефоны	V
		7	Адрес электронной почты	V
		8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
		9	Информация о планируемых мероприятиях	V
		10	План эвакуации	V
1.2	Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на <b>общедоступных информационных ресурсах</b> перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	1	Полное наименование организации культуры	V
		2	Сокращенное наименование организации культуры	V
		3	Почтовый адрес организации культуры	V
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	V
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	V
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	V
		7	Режим, график работы организации культуры	V

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018	Наименование информационного объекта ( <i>k</i> )	Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0
	8 Контактные телефоны	V
	9 Адрес электронной почты	V
	10 Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	V
	11 Сведения о видах предоставляемых услуг	V
	12 Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	V
	13 Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
	14 Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	V
	15 Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	V
	16 Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	- (не предусмотрена)
	17 Информация о планируемых мероприятиях	V
	18 Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	V
	19 Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	-
20 План по улучшению качества работы организации		

Таблица 2

## Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <i>информационных стендах</i> в помещении организации	145	145	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <i>официальном сайте</i> организации	122	122	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	150	150	100
3.	Доступность услуг для инвалидов оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	12	13	92,3
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>первичный контакт</i> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	103	103	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>непосредственное оказание услуги</i> , при обращении в организацию	150	150	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <i>дистанционных форм</i> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	123	123	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	137	137	100
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	148	148	100
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	150	150	100

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация  
«Тулский университет (ТИЭИ)»



Е.Б. Карпов