

Отчет об оказании услуги по сбору и обобщению информации для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг муниципальной организацией культуры муниципального образования Узловский район Тульской области в 2024 году

**Муниципальное учреждение культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система» (МУК «УГЦБС»)**

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система», включая обособленные структурные подразделения:

1. Центральная городская библиотека;
2. Детская библиотека имени З.И. Воскресенской;
3. Городская библиотека № 1;
4. Городская библиотека № 2;
5. Городская библиотека № 3;
6. Городская библиотека № 4.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, 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»;
- Приказом Минтруда России от 30.10.2018 № 675н «Об утверждении Методики выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы».

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

- анализ официального сайта организаций (<https://biblioteka-uzl.ru/>), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт [bus.gov.ru](https://bus.gov.ru));
- 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 200 респондентов, в том числе 72 мужчин и 128 женщин в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 62 чел. (31%);

26-40 лет – 54 чел. (27%);

41-60 лет – 62 чел. (31%);

старше 60 лет – 22 чел. (11 %).

В опросе приняли участие 11 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 97 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 100 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 100 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 87 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 100 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 98 из 100 баллов.

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

1. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

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

По показателю 1.1. «Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами».

Информация о деятельности организации, размещенная на информационных стендах в помещении организации, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами, размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

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

Информация на сайте организации размещена в полном объеме, что соответствует 100 баллам.

Расчет показателя 1.1:  $(100+100)/2=100$  баллов.

По показателю 1.2 «Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг».

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1. Абонентские номера телефонов;

2. Адреса электронной почты;

3. Электронные сервисы: «Обратная связь», «Электронная приемная»;

4. Раздел «Часто задаваемые вопросы»;

6. Иные способы дистанционного взаимодействия: разделы «Электронный каталог», «Виртуальные выставки», «Видео»; официальная группа организации в социальной сети ВКонтакте, где пользователи могут задать вопрос и получить информацию.

Расчет показателя 1.2: в наличии и функционируют более трех дистанционных способов взаимодействия (6), что соответствует 100 баллам.

По показателю 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)».

Все 200 проанкетированных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях, и пользовались для получения информации официальном сайте организации. Удовлетворенность составила 100%.

Расчет показателя 1.3:  $(100\% + 100\%)/2=100\%$ , что соответствует 100 баллов.

Расчет по критерию 1 «Открытость и доступность информации об организации культуры» (K1):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (K1)	$(0,3*100)+(0,3*100)+(0,4*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** отсутствуют.

**Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг».**

По показателю 2.1. «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг».

При проведении выездов оператором на место выявлено, что всеми обособленными структурными подразделениями организации выполняются следующие комфортные условия предоставления услуг:

1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью;

2) Понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);

6) Транспортная доступность;

7) Доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении).

Расчет показателя 2.1: наличие более пяти комфортных условий для предоставления услуг (7), что соответствует 100 баллам.

По показателю 2.2 «Доля получателей услуг, удовлетворенных

комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)».

При проведении анкетирования все 200 респондентов оценили комфортность предоставления услуг. Удовлетворенность составила 100%..

Расчет показателя 2.2:  $100\% = 100$  баллов.

Расчет по критерию 2 «Комфортность условий предоставления услуг» (K2):

Показатель 1	100 баллов
Показатель 2	100 баллов
Итого по критерию (K2)	$(0,5*100)+(0,5*100)=100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** отсутствуют.

**Критерий 3 «Доступность услуг для инвалидов».**

По показателю 3.1. «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»:

полностью выполняются: сменные кресла-коляски;

частично выполняются: - оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); - наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов (в наличие расширенные дверные проемы); - наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;

не выполняются условия: - специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения в организации;

Расчет показателя 3.1: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие; полностью выполнено 1 условие, частично – 3, среднее значение показателя по организации составило 60 баллов.

По показателю 3.2. «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»:

полностью выполняются условия: - наличие альтернативной версии официального сайта организации социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - наличие работников организации, прошедшие 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; - 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);

частично выполняются: 0 условий;

не выполняются условия: - дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;

Расчет показателя 3.2: наличие каждого из условий доступности для инвалидов (от одного до четырех) по 20 баллов за каждое условие, полностью выполнено 5 условий, частично – 0 условий, не выполняется – 1 условие, среднее значение показателя по организации составило 100 баллов.

По показателю 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг – инвалидов)».

В опросе приняли участие 11 человек с ограниченными возможностями здоровья, не имеющие установленной группы инвалидности, которые выразили 100%-ю удовлетворенность.

Расчет показателя 3.3:  $100\% = 100$  баллов.

Расчет по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов» (К3):

Показатель 1	60 баллов
Показатель 2	100 баллов
Показатель 3	100 баллов
Итого по критерию (К3)	$(0,3*60)+(0,4*100)+(0,3*100) = 88$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 87 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** отсутствуют.

#### **Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы».**

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **первичный контакт** и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих **непосредственное оказание услуги**, при обращении в организацию – 100%;

- доброжелательность, вежливость работников организации при использовании **дистанционных форм** взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) – 100%.

Проведение «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации всеми библиотеками, входящими в МУК «УГЦБС».

Во всех обособленных структурных подразделениях МУК «УГЦБС» доступна запись на получение услуг на официальном сайте в сети Интернет, по стационарному телефону, при личном посещении у специалистов.

Срок получения ответа на запросы посредством сети Интернет от 2 часа до 5 часов.

Расчет по критерию 4 «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» (К4):

Показатель 4.1.	$100\%=100$ баллов
Показатель 4.2.	$100\%=100$ баллов
Показатель 4.3.	$100\%=100$ баллов
Итого по критерию (К4)	$(0,4*100)+(0,4*100)+(0,2*100)= 100$ баллов

Фактическая оценка по данному критерию составила 100 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** отсутствуют.

**Критерий 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг».**

Показатели данного критерия получили следующую оценку респондентов:

- готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации 100%.
- удовлетворённость графиком работы организации составила 100%;
- удовлетворённость в целом условиями оказания услуг в организации – 99%.

При проведении анкетирования от респондентов поступили замечания и предложения:

- обновить библиотечное оборудование, компьютерную технику, приобрести новую художественную литературу.

**Расчет по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» (К5):**

Показатель 5.1.	100%=100 баллов
Показатель 5.2.	100%=100 баллов
Показатель 5.3.	99%= 99 баллов
Итого по критерию (К5)	$(0,3*100)+(0,2*100)+(0,5*99) = 99,5$ балла

В соответствии с методическими рекомендациями по расчету показателей к Приказу Минтруда России от 31.05.2018 №344н результат округляется до целого числа, фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

**Предложения:** рассмотреть вопросы о: - приобретении новой художественной литературы; косметического ремонта в библиотеках; - приобретении новой компьютерной техники.

### **Результаты выездной проверки**

Выездная проверка показала, что все библиотеки, входящие в МУК «УГЦБС», имеют зоны отдыха для посетителей. Материальное обеспечение зоны отдыха разное, в зависимости от размера помещения библиотеки.

Во всех библиотеках навигация понятна, имеется нумерация служебных помещений. Во всех библиотеках имеются информационные стенды. Информация о деятельности учреждения, размещенная на стендах, соответствует перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Во всех библиотеках обеспечен доступ к питьевой воде, имеется кулер, бутилированная или кипяченая вода в графинах и одноразовые пластиковые стаканчики.

Все библиотеки имеют санитарно-гигиенические помещения внутри зданий. Санузлы исправны. В туалетах имеются гигиенические средства.

В помещении библиотек чисто. Дважды в день осуществляется влажная уборка помещений. Имеется в наличии бытовая химия для уборки.

Во всех библиотеках отсутствуют адаптированные поручни и имеются расширенные дверные проемы; отсутствуют оборудованные санитарно-гигиенические помещения.

Заключено соглашение о сотрудничестве с МБУК Молодежный театр, в

котором предусмотрено, в случае необходимости, безвозмездное пользование креслом-коляской.

При входе в центральную городскую библиотеку, детскую библиотеку имени З.И. Воскресенской, городскую библиотеку № 1, городскую библиотеку № 3 и городскую библиотеку № 4 имеется кнопка вызова персонала для людей с ОВЗ.

Входные группы и кабинеты на первых этажах Центральной городской библиотеки и Детской библиотеки им. З.И. Воскресенской оснащены информационными таблицами, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Входные группы Городской библиотеки № 1, Городской библиотеки № 2, Городской библиотеки № 3, Городской библиотеки № 4 оснащены информационными таблицами, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

МУК «УГЦБС» заключила договор с ГУК ТО «Региональный библиотечно – информационный комплекс» на привлечение, в случае необходимости, сурдпереводчика (тифлосурдопереводчика) для библиотечного обслуживания инвалидов.

Все учреждения имеют хорошую шаговую и транспортную доступность, в том числе и на общественном транспорте.

Возле здания Центральной городской библиотеки имеется стационарная стоянка с выделенными местами для инвалидов. Возле зданий остальных библиотек имеются нестационарные автопарковки, которыми могут воспользоваться люди с ограниченными возможностями здоровья.

Таблица 1 отчета

Результаты обобщения информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации и официальном сайте организации

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет"
1	2	3
<b>I. Общая информация об организации культуры</b>		
1) Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	✓	✓
2) Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	✓	✓
3) Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	✓	✓
4) Учредительные документы (копия устава организации культуры, свидетельство о государственной регистрации, решения учредителя о создании организации культуры и назначении ее руководителя, положения о филиалах и представительствах (при наличии))	X	✓
5) Структура и органы управления организации культуры; фамилии, имена, отчества и должности руководителей организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии), контактные телефоны, адреса сайтов структурных подразделений (при наличии), адреса электронной почты	✓	✓
6) Режим, график работы организации культуры	✓	✓

<b>II. Информация о деятельности организации культуры</b>		
7) Виды предоставляемых услуг организацией культуры	✓	✓
8) Перечень оказываемых платных услуг (при наличии)*; цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг), копии документов о порядке предоставления услуг за плату, нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги (при наличии платных услуг)*	+	+
9) Материально-техническое обеспечение предоставления услуг	X	✓
10) Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	✓
11) Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	✓	✓
12) Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	организация не осуществляет лицензируемые виды деятельности	
<b>III. Информация о независимой оценке качества</b>		
13) Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	✓	✓
<b>Всего</b>	<b>8(И<sub>норм</sub>8)</b>	<b>12 (И<sub>норм</sub>12)</b>

Таблица № 2 отчета

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 <b>информационных стендах</b> в помещении организации	200	200	100
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на <b>официальном сайте</b> организации	200	200	100
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	200	200	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.)	11	11	100

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $У = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>первичный контакт</b> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	200	200	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <b>непосредственное оказание услуги</b> , при обращении в организацию	200	200	100
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <b>дистанционных форм</b> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	200	200	100
7.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельных специалистов и др.)	200	200	100
8.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	196	200	98
9.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	200	200	100

Таблица № 3 отчета

Предложения по повышению качества условий оказания услуг муниципальным учреждением культуры «Узловская городская централизованная библиотечная система»

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией
1.1.	Недостаточный уровень качества условий оказания услуг	Рассмотреть вопросы о: приобретении новой компьютерной техники; - проведении косметического ремонта;- приобретении новой художественной литературы.

**Ректор АНО ДПО  
«Восточно-Европейский институт  
делового администрирования и  
социально-политических исследований»**

**В.А. Лариков**


