

**Итоги независимой оценки . о качестве условий оказания услуг
Муниципальным бюджетным учреждением «Межпоселенческая
библиотека Красноборского района» муниципального образования
«Красноборский муниципальный район» Архангельской области**

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 81.

Таблица 81

Структурные подразделения	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
МБУ «Межпоселенческая библиотека» СП «Центральная библиотека», с. Красноборск	118	19,7
СП «Детская библиотека»	36	6,0
СП «Верхнеуфтюгская библиотека»	22	3,7
СП «Сергиевская библиотека»	26	4,3
СП «Куликовская библиотека»	54	9,0
СП «Алексеевская библиотека»	31	5,2
СП «Шиловская библиотека»	17	2,8
СП «Дябринская библиотека»	45	7,5
СП «Сакулинская библиотека»	48	8,0
СП «Пермогорская библиотека»	23	3,8
СП «Белослудская библиотека»	25	4,2
СП «Телеговская библиотека»	20	3,3
СП «Черевковская библиотека»	28	4,7
СП «Ракульская библиотека-клуб»	18	3,0
СП «Ильинская библиотека»	20	3,3
СП «Комаровская библиотека»	18	3,0
СП «Комсомольская библиотека-клуб»	33	5,5
СП «Березонаволоцкая библиотека»	18	3,0
Итого:	600	100

Социально-демографический портрет потребителя (n = 600 человек) представлен в таблице 82.

Таблица 82

<i>Пол респондентов</i>	Количество опрошенных	Доля в выборке (%)
Мужской	96	16
Женский	504	84
<i>Возраст респондентов</i>		
18 – 25 лет	48	8
26 – 35 лет	109	18,2
36 – 54 года	258	43
старше 55 лет	185	30,8
<i>Уровень образования респондентов</i>		
Высшее	164	27,3
Среднее специальное	331	55,2
Полное (общее)	105	17,5
<i>Статус потребителя услуги</i>		
Потребитель услуг и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего	32	5,3

потребителя услуг		
Потребитель услуг	524	87,3
Родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	44	7,3
Итого:	600	100

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 83.

Таблица 83

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
1	2	3
I. Общая информация об организации культуры		
1. Полное и сокращенное наименование организации культуры, почтовый адрес, контактные телефоны и адреса электронной почты	2	1
2. Место нахождения организации культуры и ее филиалов (при наличии)	1	1
3. Дата создания организации культуры, сведения об учредителе/учредителях, контактные телефоны, адрес сайта, адреса электронной почты учредителя/учредителей	1	1
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	1
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	1	1
6. Режим, график работы организации культуры	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
7. Виды предоставляемых услуг организацией культуры	1	1
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)*	1	1
9. Материально-техническое обеспечение	X	0,5

предоставления услуг		
10. Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
11. Информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости, события	1	1
12. Копии лицензий на осуществление деятельность, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при осуществлении соответствующих видов деятельности)*	X	X
III. Информация о независимой оценке качества		
13. Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	0	0,5
Всего	9 (из 10)	11 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «*Межпоселенческая библиотека Красноборского района*», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 28 сентября 2020 г.), составляет 11 баллов и соответствует высокому уровню полноты информации и информационных объектов (критерий 1.1). Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 10 возможных и соответствует высокому уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «*Межпоселенческая библиотека Красноборского района*», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 65, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 65, выявлена высокая удовлетворенность потребителями всеми анализируемыми показателями деятельности организации.



Рисунок 65. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», %

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», высчитанные на основе данных оценок информационных материалов, анкетного опроса потребителей и контрольных закупок/посещений, следующие:

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 – значение показателя равно 90,9 баллов, с учетом его значимости – 27,3 баллов;
- 1.2. обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 18 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» – значение показателя равно 97,1 баллов, с учетом его значимости – 38,8 баллов.

2 критерий - комфортность условий предоставления услуг:

- 2.1. обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 50 баллов;
- 2.3. доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг – значение показателя равно 94,5 баллов, с учетом его значимости – 47,3 баллов.

3 критерий - доступность услуг для инвалидов:

- 3.1 оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов – значение показателя равно 40 баллов, с учетом его значимости – 12 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 60 баллов, с учетом его значимости – 24 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 92,9 баллов, с учетом его значимости – 27,9 баллов.

4 критерий - доброжелательность, вежливость работников организаций культуры:

- 4.1 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги – значение показателя равно 94,5 баллов, с учетом его значимости – 37,8 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 20 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) – значение показателя равно 95,7 баллов, с учетом его значимости – 28,7 баллов;
- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 97,5 баллов, с учетом его значимости – 19,5 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 49,8 баллов.

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 76,5% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- пополнять книжные фонды / больше современной художественной и научно-популярной литературы (8 ответов),
- оснастить компьютерами (или хотя бы еще одним для посетителей) (2 ответа),
- увеличить площадь библиотеки (2 ответа),
- обновить интерьер (2 ответа),
- сменить график работы, суббота или воскресенье – сделать рабочий день, для детей школьников так удобнее;
- провести нормальное отопление в библиотеке, чтоб в зимний период было тепло (12 ответов),
- нужна стабильная сотовая связь и выход в Интернет (13 ответов),
- выдача масок при входе,
- побольше проведения каких-либо кружков или занятий для детей,
- перевести библиотеку в более просторное помещение (3 ответа),
- кулер с питьевой водой (3 ответа),
- выдача книг на дом для инвалидов, кнопка вызова библиотекаря,
- улучшить освещение (2 ответа),
- все хорошо (22 ответа).

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», представлены на рисунке 66 и в Приложении 2.

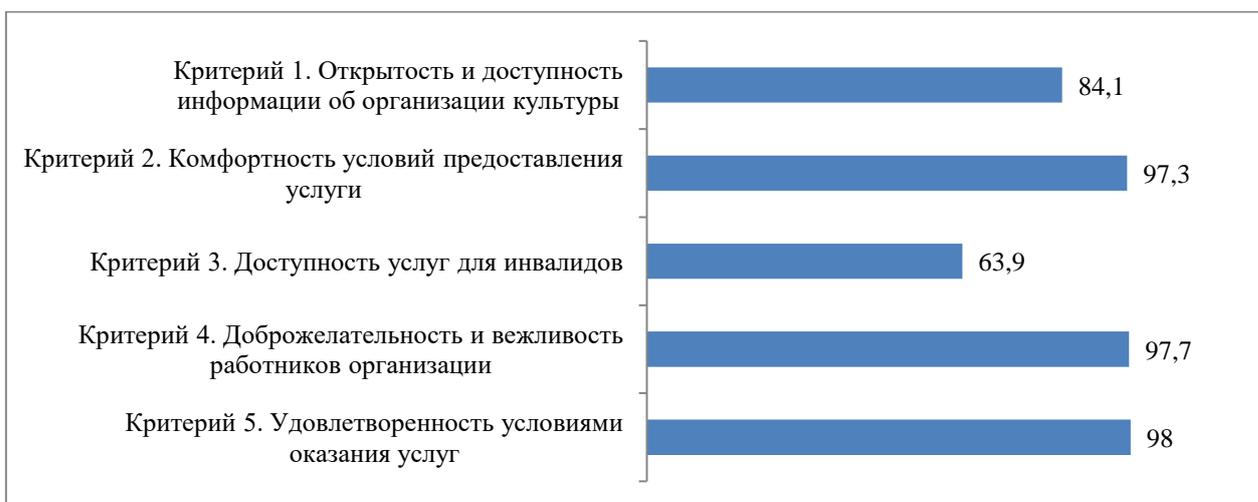


Рисунок 66. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МУК МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получил критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям (Приложение 3) составляет 88,2 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2020 года, МБУ «Межпоселенческая библиотека Красноборского района» занимает 6 место из 68.