



## Отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг Муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Кемерово) 2022 год

### Общая характеристика

Независимая оценка качества оказания услуг (далее – НОК) Муниципального автономного учреждения культуры «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово (далее – МАУК «МИБС») осуществляется на основе Федерального закона от 05.12.2017 года №392 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы», Приказа Минтруда России от 31 мая 2018 года №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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный №52409 от 11 октября 2018г.), Приказа Минтруда России от 30 октября 2018 г. №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».

### Цели, задачи

**Цели** реализации независимой оценки качества оказания услуг МАУК «МИБС»:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг;
- 2) установление диалога между организацией и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества оказания услуг населению в сфере культуры.

**Задачи:**

- 1) выявление и анализ практики предоставления социальных услуг;

- 2) получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия предоставления информации о работе МАУК «МИБС» на официальном сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы МАУК «МИБС».

### **Методика и инструментарий**

Независимая оценка качества оказания услуг МАУК «МИБС» включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос получателей услуг об оцениваемом объекте.

В рамках данной независимой оценки качества оказания услуг МАУК «МИБС» были проведены:

- **контент-анализ** информации на официальном портале МАУК «МИБС»;
- **анкетный опрос получателей услуг.**

В ходе исследования опрошено 639 респондентов - потребителей услуг кемеровских библиотек.

Эксперты осуществляли исследование портала методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями Минкультуры России.

### **Результаты проведения НОК**

**Таблица 1.** Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Кемерово) за 2022 год

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий «Открытость и доступность информации об организации культуры» <1>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	21%	30 баллов

	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>21%</b>	<b>21 балл</b>
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - 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)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>30%</b>	<b>30 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>35,4%</b>	<b>35 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>86,4%</b>	<b>86 баллов</b>
2.	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг» <2>			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: - 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.)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>39%</b>	<b>39 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>79%</b>	<b>79 баллов</b>
3.	Критерий «Доступность услуг для инвалидов» <3>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>2,4%</b>	<b>2 балла</b>

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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>8%</b>	<b>8 баллов</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>24%</b>	<b>24 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>34,4%</b>	<b>34 балла</b>
4.	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации» <4>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>37,6%</b>	<b>38 баллов</b>
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего	100 баллов	40%	40 баллов

	числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>38%</b>	<b>38 баллов</b>
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача 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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>19,6%</b>	<b>20 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>95,2%</b>	<b>96 баллов</b>
5.	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг» <5>			
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>28%</b>	<b>28 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>18,4%</b>	<b>18 баллов</b>
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
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>47%</b>	<b>47 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>93,4%</b>	<b>93 балла</b>

**Таблица 2.** Результаты проведения Независимой оценки качества МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» (г. Кемерово) за 2022 год

<b>Наименования критерия</b>	<b>Максимальный балл (по методике)</b>	<b>Баллы Вашего учреждения</b>
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	<b>29</b>
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	<b>26</b>
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	<b>12</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	<b>32</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	<b>31</b>
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2022 год ( <b>s<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	<b>26</b>

**Критерий №1 «Открытость и доступность информации об организации культуры»**

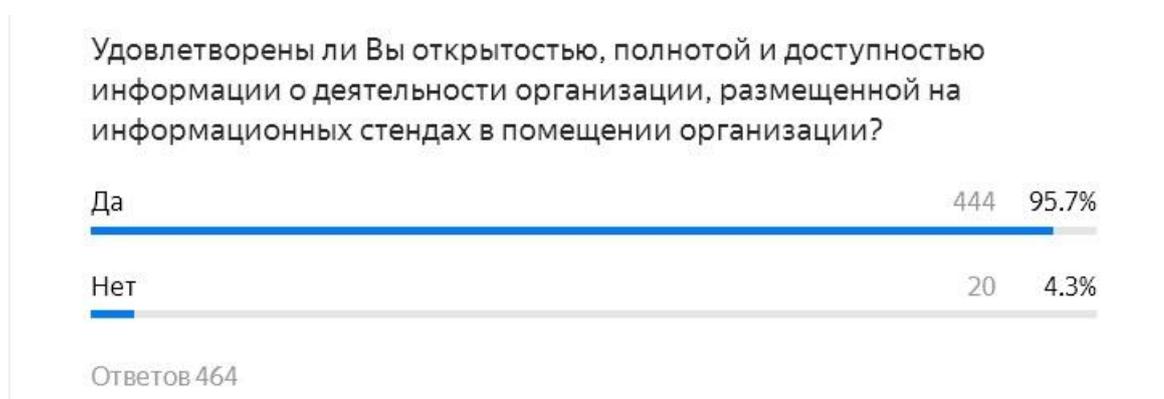
1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте ЦБС в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015г. № 277. Проанализировав содержание информационных стендов библиотек, можно сделать вывод о том, что информация представлена по 5 критериям: наименование библиотеки, режим и график работы, виды предоставляемых услуг, перечень платных услуг, цены (тарифы) на платные услуги, копии документов о порядке предоставляемых платных услуг, информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости дня.

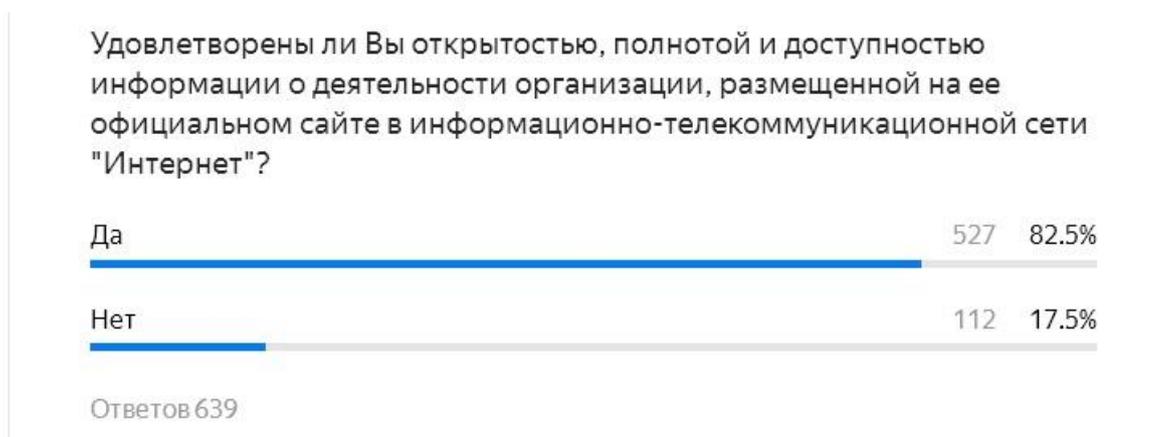
Деятельность, требующую лицензирования, библиотеки не осуществляют, но предоставляют платные услуги. На портале библиотеки.кемеровские.рф есть информация по 11 критериям из 12. На информационном ресурсе отсутствуют сведения о материально-техническом обеспечении предоставления услуг, остальные показатели соответствуют установленным нормативно-правовым актам: общая информация об организации культуры, информация о деятельности организации, независимой оценке качества.

Сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» составляет 86 баллов из возможных 100.

Результаты удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах библиотек:



Результаты удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети Интернет:



**Критерий №2 «Комфортность условий предоставления услуг»** оценивался по показателям:

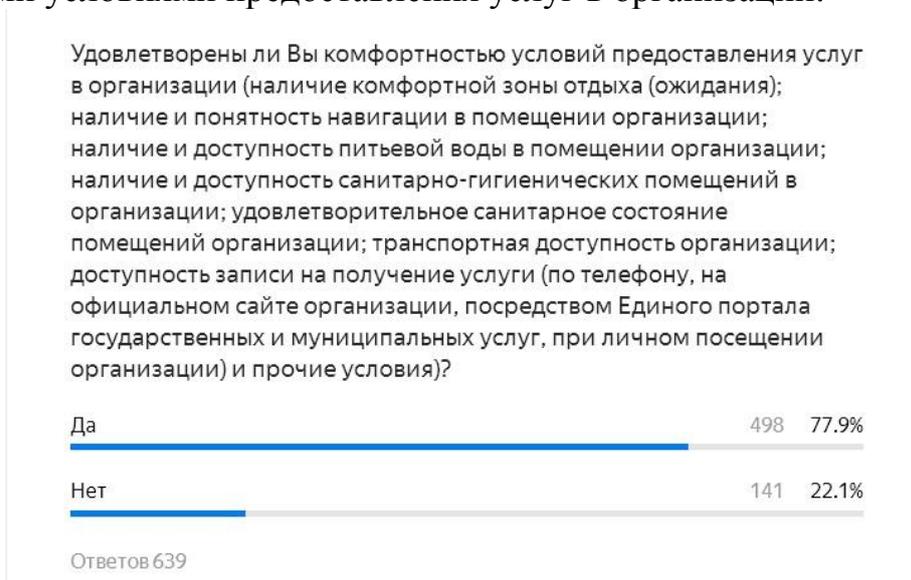
- обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений,

наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.); санитарное состояние помещений организаций; возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети Интернет на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.).

- доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Анализ показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг» выявил, что в библиотеках нет доступности питьевой воды и не везде есть в наличии комфортная зона отдыха (ожидания) - 40 баллов из 50. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг» (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 39 баллов из 50.

Результаты анкетирования по вопросу удовлетворенностью комфортными условиями предоставления услуг в организации:



Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

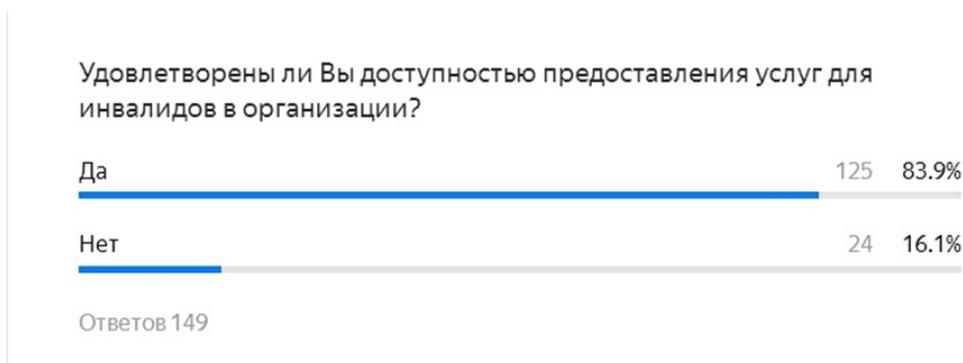
Количество баллов МАУК «МИБС» по критерию №2 составляют 79 из 100 возможных.

**Критерий №3 «Доступность услуг для инвалидов»** оценивался по показателям:

- 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.

По критерию «Доступность услуг для инвалидов» организация набрала 24 балла из 100 возможных, что говорит о недостаточности работы МАУК «МИБС» в этом направлении. Так в кемеровских библиотеках отсутствуют выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски; 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); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование). В полной мере не обеспечена доступность услуг организации для инвалидов.

### Результаты анкетирования:



### Критерий №4 «Доброжелательность, вежливость работников организации»

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) составляет 38 баллов из 40 возможных; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 38 из возможных 40 баллов, 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) – 20 баллов из возможных 20.

Баллы учреждения по данному критерию составляют 95 из 100 возможных.

### Результаты анкетирования:

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?



Ответов 639

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, с которыми взаимодействовали в дистанционной форме (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов и в прочих дистанционных формах)?



Ответов 477

### **Критерий №5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»**

Значение показателя оценки качества «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)» составляет 28 баллов из возможных 30; доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 18 баллов из возможных 20; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 47 баллов из возможных 50. Общий балл учреждения составляет 93 балла из 100 возможных.

### **Результаты анкетирования:**

Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?



Ответов 639

Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей и прочее)?

Да	592	92.6%
Нет	47	7.4%

Ответов 639

Получатели услуг организации в целом удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, условиями предоставления услуг и готовы порекомендовать данную организацию.

### **Основные недостатки в работе МАУК «МИБС», выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг**

При оценке организации по критерию «Комфортность условий предоставления услуг» выявлены следующие недостатки в работе:

- не во всех библиотеках есть наличие комфортной зоны отдыха и доступность питьевой воды.

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлено отсутствие специально организованного пространства и оборудования для людей с ограниченными возможностями здоровья:

- выделенные стоянки автотранспортных средств для инвалидов;
- сменные кресла-коляски;
- 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);
- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по работе с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

### **Выводы и предложения по совершенствованию деятельности МАУК «МИБС»**

Показатель оценки качества МАУК «МИБС» - **78** баллов из 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления: «Комфортность условий предоставления услуг» составляет **79** баллов из 100 возможных, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **95** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **93** балла.

По результатам анкетирования горожане желают проводить время в библиотеке с качественным ремонтом, выделенными зонами для отдыха, современной мебелью, соблюдением питьевого режима. По мнению кемеровчан библиотеки недоукомплектованы новыми книгами по различным жанрам, в том числе, по школьной программе, разнообразной подпиской журналов и газет, настольной и компьютерной литературой.

Для обеспечения доступности условий для инвалидов необходимо обеспечить библиотеки сменными креслами-колясками, дублированием для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

В ходе анализа полученных результатов будут разработаны экспертные предложения по улучшению качества оказания услуг организации.