

УТВЕРЖДАЮ
 Председатель Общественного совета
 по НОК при Исполнительном
 комитете муниципального
 образования город
 Набережные Челны
 Республики Татарстан

 Т.Ю. Гусева
 10 ноября 2022 года

О Т Ч Е Т

о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры в городе Набережные Челны Республики Татарстан за 2022 год

На основании протокола № 3 от 15.09.2022 года заседания Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны в период с 19 по 31 октября 2022 года проводилась независимая оценка качества (далее – НОК) условий оказания услуг Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система».

Цель: выявить организационные, содержательные, информационные дефициты в предоставлении услуг Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» и определить пути их разрешения.

Задачи:

- организовать сбор сведений, проанализировать условия для организации предоставления потребителям услуг Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система»;

- повысить информированность потребителей о качестве условий предоставляемых дополнительных услуг;

- выявить положительные тенденции в развитии Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система», обозначить «риски» и пути их минимизации.

Независимая оценка качества (далее - НОК) оказания услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры организована и проведена в городе в IV квартале 2022 года в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система».

Нормативной основой при проведении НОК условий оказания услуг явились следующие документы: Федеральный Закон № 392-ФЗ от 05.12.2017 года «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», Приказ от 13 марта 2019 г. N 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам».

НОК оказания услуг осуществлялась по 5 группам критериев оценки:

№ критерия	Наименование общих критериев оценки	Максимальное интегральное значение критерия	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1	Открытость и доступность информации об учреждениях культуры	100 баллов	30%/30%40%	100 баллов
2	Комфортность условий	100 баллов	50%/50%	100 баллов

	предоставления услуг			
3	Доступность услуг для инвалидов	100 баллов	30%/40%/30 %	100 баллов
4	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации	100 баллов	40%/40%/20 %	100 баллов
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	30%/20%/50 %	100 баллов
Итого			100%	100 баллов

Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки, формировалось на основе оценки следующих подкритериев:

I. Открытость и доступность информации об УК (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

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

1.1.1 Соответствие информации о деятельности организации сферы культуры, размещенной на информационных стендах в помещении организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.1.2 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами. (30% - 30 баллов)

1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование;

1.2.1 - Наличие и функционирование на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела «Часто задаваемые вопросы»; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); иного дистанционного способа взаимодействия. (30% - 30 баллов)

1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы (40% - 40 баллов):

1.3.1 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации. (20% - 20 баллов)

1.3.2 - Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет». (20% - 20 баллов)

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания ее предоставления (инструментами получения достоверной информации явились заочное изучение сайтов УК, очное – визуальное изучение отчетно-статистических документов УК) – 100% - 100 баллов:

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг.

2.1.1 - Наличие комфортных условий для предоставления услуг, например: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организации; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по

телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.); иные параметры комфортных условий, установленные ведомственным актом уполномоченного федерального органа исполнительной власти. (50% - 50 баллов)

2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией сферы культуры.

2.3.1 - Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией. (50% - 50 баллов)

III. Доступность услуг для инвалидов – 100% - 100 баллов:

3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов.

3.1.1 - Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории: оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами); выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; сменных кресел-колясок; специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации. (30% - 30 баллов)

3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.2.1 - Наличие в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими: 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 социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому. (40% - 40 баллов)

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

3.3.1 - Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов. (30% - 30 баллов)

IV. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников УК (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей и родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию.

4.1.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники справочной, приемного отделения, регистратуры, кассы и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию. (40% - 40 баллов)

4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию.

4.2.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (врачи, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, преподаватели, тренеры, инструкторы, библиотекари, экскурсоводы и прочие работники) при обращении в организацию социальной сферы. (40% - 40 баллов)

4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия.

4.3.1 - Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по

электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и пр.). (20% - 20 баллов)

V. Удовлетворенность условиями оказания услуг (инструменты получения достоверной информации: опрос посетителей, родителей, законных представителей получателей услуг, социологические исследования) – 100% - 100 баллов:

5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации).

5.1.1 - Готовность получателей услуг рекомендовать организацию родственникам и знакомым. (30% - 30 баллов)

5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

5.2.1 - Удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг, например: наличием и понятностью навигации внутри организации; графиком работы организации. (20% - 20 баллов)

5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации сферы культуры.

5.3.1 - Удовлетворенность получателей услуг в целом условиями оказания услуг в организации. (50% -- 50 баллов)

Сбор информации проводился с 19 по 31 октября 2022 года тремя рабочими комиссиями и добровольцами из числа ветеранов отраслей, ведущих специалистов под руководством организации-оператора в лице председателя Общественного совета при Исполнительном комитете муниципального образования город Набережные Челны путем:

- контент-анализа информации на официальном сайте *библиотека-челны.рф* и на информационных стендах;

- изучение статистических документов, отчетов о результатах самообследования в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система»;

- визуальный осмотр состояния отделов библиотечного обслуживания, внутренних помещений и дворовой территории в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система»;

- наблюдение на предмет оценки безопасности, благоустройства и комфортности предоставления библиотечных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система»;

- изучение мнения пользователей Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» на предмет качества условий предоставления услуг в сфере культуры, дополнительных услуг;

- метод «тайных /слепых» звонков для оценки оперативности реагирования и времени ожидания;

- анкетирование получателей библиотечных услуг Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система».

Социологическое исследование на основе анкетирования получателей библиотечных услуг проводилось с помощью репрезентативной квотной выборки – 20% респондентов от общего числа посетителей организации. В анкетировании приняли участие 264 респондентов, из них: 205 женщин и 59 мужчин.

Результаты оценочных процедур по муниципальному образованию.

Результаты оценочных процедур НОК условий оказания услуг и их интерпретация в данном аналитическом отчете представлены в виде количественных (количество баллов) и процентных (процент от максимального балла, определенных по каждому блоку общих критериев) характеристик.

Итоги НОК условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» по муниципальному образованию город Набережные Челны показали, что качество оказания услуг составило **500** баллов из **500**

возможных максимальных баллов, что в процентном отношении – **100%** от общего числа максимальных баллов. В том числе по пяти основным блокам критериев:

№ критерия	По совокупным результатам общих критериев оценки по муниципальному образованию	Интегральное значение критерия по муниципальному образованию (в баллах)	% (от максимального интегрального значения критерия по муниципальному образованию)
1	По результатам оценки открытости и доступности информации об УК	100 баллов	100%
2	По результатам оценки комфортности условий предоставления услуг	100 баллов	100%
3	По результатам доступности услуг для инвалидов	100 баллов	100%
4	По результатам доброжелательности, вежливости и компетентности работников УК	100 баллов	100%
5	Удовлетворенность качеством оказания услуг	100 баллов	100%

Структурированная таблица размещения интегральных значений общих критериев в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» по диапазонам представлена ниже:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование организаций культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов</i> Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Не эффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

Сумма 5-ти показателей НОК условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» составила 500 баллов.

Итоговая таблица результатов НОК 2022:

наименование организации	открытость и доступность информации (max 100)	комфортность условий предоставления услуг (max 100)	доступность услуг для инвалидов (max 100)	доброжелательность, вежливость работников (max 100)	удовлетворенность условиями оказания услуг (max 100)	общее количество баллов (max 100)
Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»	100	100	100	100	100	500

По результатам обработанных материалов НОК оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» по разделу «Открытость и доступность информации об организациях» составил 100 баллов:

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система»</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – менее 0 баллов нет</i>

Показатель «Комфортность условий и доступность получения услуг» составил 100 баллов.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов: Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»</i>
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов нет</i>
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – менее 0 баллов нет</i>

Показатель «Доступность услуг для инвалидов» составил 100 баллов.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов</i> Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

Показатель «Доброжелательность, вежливость работников» составил 100 баллов.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов:</i> Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
2	От 40 баллов до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

По результатам обработанных материалов НОК выявлен средний показатель критерия «Удовлетворенности условиями оказания услуг учреждениями культуры» составляет 100 баллов - это 100% качества.

№ п/п	Диапазон совокупности интегральных общих значений критериев	Уровень	Количество	Наименование учреждения культуры
1	От 81 балла до 100 баллов включительно	Оптимальный	1	<i>Средний балл – 100 баллов</i> Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система»
2	От 41 балла до 80 баллов включительно	Рациональный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет
3	Менее 40 баллов	Неэффективный	0	<i>Средний балл – 0 баллов</i> нет

В Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» по данным анкетирования качество оказания услуг соответствует уставной деятельности, муниципальным заданиям и планам организации.

Общий вывод:

В целом в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» города Набережные Челны регулярно проводится работа по созданию необходимых условий для эффективного обслуживания населения. Поставленные цели соответствуют реализуемым задачам по обеспечению достойного уровня предоставляемых услуг.

Созданные условия в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система», согласно опросу потребителей и наблюдению экспертов Общественного совета, соответствуют критериям качества оказываемых услуг населению в учреждениях культуры.

Рекомендации:

1. Провести анализ результатов независимой оценки качества условий оказания библиотечных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная библиотечная система» с целью оценки соответствия реализуемой деятельности на уровне организации библиотечной деятельности запросам и ожиданиям пользователей по всем показателям.

2. Разработать и утвердить заместителем руководителя Исполнительного комитета план мероприятий по устранению недостатков по результатам независимой оценки качества условий оказания библиотечных услуг на 2023 год.

3. Разместить итоговые результаты независимой оценки качества условий оказания библиотечных услуг и план мероприятий в сети «Интернет», на официальном сайте *библиотека-челны.рф*.