

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг  
МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска в 2018 году.**

Проведение независимой оценки качества оказания услуг состояло из следующих этапов:

I этап – исследовательский. Опрос населения – потребителей услуг ЦБС г. Прокопьевска. Метод исследования – анкетирование. Количество респондентов - 600 человек.

Анкетирование проводилось в библиотеках системы, в учреждениях и организациях города, на сайте ЦБС, по электронной почте.

II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).

III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг).

Результаты исследования анкет приведены в таблицах.

Таблица 1. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг, МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Прокопьевска за 2018 год.

№ п/п	Показатель	Максимальная величина	Значимость показателя	Значение показателя с учетом его значимости
1.	<b>Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"</b>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>94,1</b>	<b>30%</b>	<b>28,2 балла</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	100 баллов	30%	30 баллов

	"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)			
	<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>99,4 балла</b>	<b>40%</b>	<b>39,8 баллов</b>
Итого			100%	98 баллов
<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>				
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
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 "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)	100 баллов	50%	50 баллов
	<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</b>	<b>50%</b>	<b>50 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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>99,7 баллов</b>	<b>50%</b>	<b>49,8 баллов</b>

Итого		100%	<b>99,8 баллов</b>	
<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>				
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>20 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>6 баллов</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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>60 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>24 балла</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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>80,7 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>24,2 балла</b>
Итого		100%	<b>54,2 балла</b>	

<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>				
4.	<b>Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"</b>			
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 баллов</b>
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</b>	<b>40%</b>	<b>40 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 (подачи 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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</b>	<b>20%</b>	<b>20 баллов</b>
Итого			100%	<b>100 баллов</b>
<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>				
5.	<b>Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг"</b>			
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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>100 баллов</b>	<b>30%</b>	<b>30 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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>99,2 баллов</b>	<b>20%</b>	<b>19,8 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 МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>	<b>99,7 баллов</b>	<b>50%</b>	<b>49,8 баллов</b>
Итого			100%	<b>99,6 баллов</b>
<b>Баллы МБУК «ЦБС» г. Прокопьевска</b>				

Таблица 2. Результаты проведения Независимой оценки качества МБУК «Централизованная библиотечная система» г. Прокопьевска за 2018 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры ( $k_1$ )	<b>34</b>	<b>33,4</b>
Комфортность условий предоставления услуг ( $k_2$ )	<b>30</b>	<b>30</b>
Доступность услуг для инвалидов ( $k_3$ )	<b>37</b>	<b>18,7</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации ( $k_4$ )	<b>36</b>	<b>36</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг ( $k_5$ )	<b>38</b>	<b>37,9</b>
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2018 год ( $s_n$ )	<b>35</b>	<b>31,2</b>

Из представленных данных видно, что балл по большинству критериев достаточно высокий, наиболее низкие оценки по показателю доступности услуг для инвалидов.

Наши библиотеки, как учреждения социального и культурного назначения, оказывают поддержку в получении информации и организации досуга людям с ОВЗ, нуждающимся в социальной реабилитации и адаптации в обществе. Но, к сожалению, у ЦБС нет финансовой возможности организовать библиотечную среду таким образом, чтобы обеспечить полноценный доступ ко всем библиотечным услугам. Средства из городского бюджета на данное направление деятельности не выделяются. На деньги, зарабатываемые платными услугами, мы не имеем возможности планировать мероприятия по улучшению доступной среды.