

Результаты проведения процедуры Независимой оценки качества услуг.

Результаты проведения НОК

(Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новокузнецкого муниципального округа») 2023

Целью реализации независимой оценки является повышение качества и эффективности оказания муниципальных услуг. Проведение независимой оценки качества оказания услуг состояло из следующих этапов:

- ✓ I этап – исследовательский (опрос населения – потребителей услуг ЦБС Новокузнецкого МО лично – 603 респондента.
- ✓ II этап – информационно-аналитический (анализ результатов, сформированных в ходе исследования).
- ✓ III этап – рекомендательный (предложения по улучшению работы учреждения по оказанию услуг). Результаты исследования приведены в таблице:

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

(Муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Новокузнецкого муниципального округа»)

за 2023 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.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами: <u>- на информационных стендах в помещении организации,</u> <u>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</u>	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	95		29
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: <u>- телефона,</u> <u>- электронной почты,</u> <u>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение</u>	100 баллов	30%	30 баллов

	<u>консультации по оказываемым услугам и пр.);</u> <u>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</u>			
	Баллы Вашего учреждения	100		30
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
	Баллы Вашего учреждения	100		40
Итого		295	100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				99
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"			
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: <u>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</u> <u>- наличие и понятность навигации внутри организации;</u> <u>- доступность питьевой воды;</u> <u>- наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.);</u> <u>- санитарное состояние помещений организаций;</u> <u>- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.)</u>	100 баллов	50%	50 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100		50
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	100 баллов	50%	50 баллов

	получателей услуг)			
	Баллы Вашего учреждения	96,7		48,3
Итого		196,7	100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				98,3
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1.	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов: - <u>оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</u> - <u>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</u> - <u>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</u> - <u>наличие сменных кресел-колясок;</u> - <u>наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</u>	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	33		3,63
3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - <u>дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</u> - <u>дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</u> - <u>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика(тифлосурдопереводчика)</u> - <u>наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</u> - <u>помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</u> - <u>наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</u>	100 баллов	40%	40 баллов
	Баллы Вашего учреждения	36,7		5,9

3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	40,6		6
Итого		110,3	100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				15,53
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации"			
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
	Баллы Вашего учреждения	100		40
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
	Баллы Вашего учреждения	100		40
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
	Баллы Вашего учреждения	100		20
Итого		300	100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения				100
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	30%	30 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100		30
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	Баллы Вашего учреждения	100		20
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
	Баллы Вашего учреждения	100		50
Итого		300	100%	100 баллов
Баллы Вашего учреждения		1202,0		100

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества (наименование учреждения) за 2023 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры (k ₁)	34	33,7
Комфортность условий предоставления услуг(k ₂)	30	29,49
Доступность услуг для инвалидов(k ₃)	37	5,25
Доброжелательность, вежливость работников организации(k ₄)	36	36
Удовлетворенность условиями оказания услуг(k ₅)	38	38
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2023 год (s _n)	35	28,49

Оценка проводилась по пяти критериям:

1. Результаты, полученные критерию «Открытость и доступность информации об организации культуры» - **33,7** из **34** возможных по методике;

2. Результаты, полученные критерию «Комфортность условий предоставления услуг» - **29,49 из 30** возможных по методике;
3. Результаты, полученные критерию «Доступность услуг для инвалидов» - **5,25 из 37** возможных по методике;
4. Результаты, полученные критерию «Доброжелательность, вежливость работников организации» - **36 из 36** возможных по методике;
5. Результаты, полученные критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **38 из 38** возможных по методике.

Результат проведения Независимой оценки качества ЦБС Новокузнецкого МО за 2023 год – 28,49 из 35 возможных максимальных баллов (по методике).

Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг ЦБС Новокузнецкого МО не выявили наличия каких-либо острых проблем в сфере оказания услуг. Напротив, фиксируется, что получатели услуг в учреждениях зачастую высказывают мнения о том, что удовлетворены качеством оказания услуг, а также высоко оценивают работу персонала организаций. Тем не менее, не во всех учреждениях полностью созданы все условия доступной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья. И среди оцениваемых показателей отмечается, что более низкие баллы по всем учреждениям при оценке получателями услуг получает показатель «удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов». Из представленных данных видно, что средний балл по большинству критериев достаточно высокий, наиболее низкая оценка по критерию «Доступность услуг для инвалидов» всего 5,25 из возможных 37. В сравнении с прошлым отчетным периодом еще две библиотеки муниципалитета были оборудованы пандусом. Организация доступности услуг библиотек в полной мере для лиц с ограниченными возможностями здоровья связана с крупными финансовыми затратами, которыми ЦБС Новокузнецкого МО не располагает в данный момент.

Проанализировав полученные результаты Независимой оценки, в 2024 году будет разработан план действий на ближайшую и долгосрочную перспективу. В связи с низким показателем по критерию «Доступность услуг для инвалидов» продолжить работу по созданию доступной среды для маломобильных лиц населения, использовать каналы обратной связи для выявления неудобств, с которыми сталкиваются потребители при посещении библиотек. Планируется оборудовать пандусом минимум одну библиотеку в 2024 году.

Уважаемые жители Новокузнецкого муниципального округа!
Просим вас принять участие в исследовании с целью изучения
оценки качества оказания услуг библиотеками МБУК «ЦБС
Новокузнецкого муниципального округа.
Оцените, пожалуйста, услуги библиотеки.
Ваше мнение очень важно для нас!

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры

1. Как часто Вы посещаете библиотеку?

Выберите один ответ

- Каждый день
- Один раз в неделю
- Каждых четырнадцать дней
- Один раз в месяц
- Один раз в три месяца
- Один раз в полгода
- Менее часто

2. Как часто Вы пользуетесь веб-страницей библиотеки?

Выберите один ответ

- Каждый день
- один раз в неделю
- Каждых 14 дней
- Один раз в месяц
- Один раз в три месяца
- Один раз в полгода
- Менее часто

3. Насколько Вам подходит режим работы библиотеки?

Выберите один ответ

- Совсем подходит
- Скорее подходит
- Подходит в среднем
- Скорее не подходит
- Совсем не подходит
- Я не знаю, не могу ответить.

4. Насколько Вы довольны следующими услугами библиотеки?

Выберите один ответ в каждой строке

	Совсем доволен/льна	Скорее доволен/льна	В среднем	Скорее недоволен/льна	Совсем недоволен/льна	Я не знаю, не могу ответить.
Абонементные услуги	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Доступ к Интернету	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Культурные и образовательные события	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Насколько Вы довольны выбором книг в библиотеке?

Выберите один ответ

- Совсем доволен/льна

- Скорее доволен/льна
- Доволен/льна в среднем
- Скорее недоволен/льна
- Совсем недоволен/льна
- Я не знаю, не могу ответить.

6. Вы довольны доступностью библиотеки?

Выберите один ответ

- Совсем доволен/льна
- Скорее доволен/льна
- Доволен/льна в среднем
- Скорее недоволен/льна
- Совсем недоволен/льна
- Я не знаю, не могу ответить.

7. Вы всегда находите на веб-сайте библиотеки то, что ищете?

Выберите один ответ

- Несомненно, да
- Скорее, да
- Иногда да, иногда нет
- Скорее, нет
- Несомненно нет
- Я не знаю, не могу ответить.

8. Вы довольны помещениями библиотеки?

Выберите один ответ

- Совсем доволен/льна
- Скорее доволен/льна
- Доволен/льна в среднем
- Скорее недоволен/льна
- Совсем недоволен/льна
- Я не знаю, не могу ответить.

9. Вы согласны со следующими утверждениями, касающимися сотрудников библиотеки?

	Несомне нно согласен /на	Скорее согласен /на	Иногда да, иногда нет	Скорее несоглас ен/на	Несомне нно согласен /на	Я не знаю, не могу ответить.
Сотрудники библиотеки услужливые.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Сотрудники библиотеки обладают дополнительным уровнем знаний, чтобы отвечать на мои вопросы.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Как вы оцениваете общий уровень услуг, предлагаемых библиотекой?

Выберите один ответ

- Отличный (5)
- Очень хороший (4)
- Хороший (3)
- Достаточный (2)

- Недостаточный (1)
- Я не знаю, не могу ответить.

11. Укажите Ваш пол:

Выберите один ответ

- Женский
- Мужской

12. Ваше образование?

Выберите один ответ

- Начальное
- Неполное среднее
- Полное среднее
- Высшее (специалист)
- Высшее (бакалавр, магистр)

13. Вы:

Выберите один ответ

- Работник
- Студент
- Пенсионер
- Домохозяйка, в декретном отпуске
- Безработный/ая
- Другое:

14. Если у Вас имеются претензии или предложения по улучшению качества услуг, напишите их, пожалуйста:

- Введите одно или несколько слов...

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!