

Итоговый отчет о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг МБУ «Муниципальная библиотечная система» в 2019 году.

2.52. Муниципальное бюджетное учреждение «Муниципальная библиотечная система» <http://nordlib.ru/>

Социально-демографический портрет потребителя (n = 1337 человек).

Структурные подразделения учреждения, принявшие участие в оценке, приведены в таблице 284.

Таблица 284

Подразделения	Количество	Доля в выборке (%)
1. Центральная библиотека им. Н.В. Гоголя: ул. Ломоносова, д. 100	137	10,2
2. Детско-юношеская библиотека им. А.С. Пушкина, филиал №1, пр. Ленина, 15	51	3,8
3. Библиотека «Бестселлер», филиал №2, ул. Юбилейная, 57а	159	11,9
4. Библиотека «Кругозор», филиал № 3, ул. Бутомы, 7	157	11,7
5. Библиотека «Мир знаний», филиал № 4, пр. Победы, 48	33	2,5
6. Библиотека «Ковчег», филиал № 5, б-р Строителей, 17	154	11,5
7. Библиотека «Открытие» им.Л.И. Черняевой, филиал № 6, ул. Комсомольская, 35	104	7,8
8. «Гнёздышко», библиотека-игротека, филиал № 7, ул. Ломоносова, 100	37	2,8
9. «Книжкин дом», библиотека-игротека, филиал № 8, пр. Ленина, 36	145	10,8
10. Библиотека семейного чтения «Книжная гавань», ул. К.Маркса, 26	59	4,4
11. Сельская библиотека, с. Ненокса, ул. Боровая, 6	301	22,5
	1337	100

Таблица 285

Пол респондента	Доля в выборке (%)
мужской	34,9
женский	65,1
Итого:	100,0

Таблица 286

Возраст респондента	Доля в выборке (%)
от 18 до 25 лет	14,3
от 26 до 35 лет	26,3
от 36 до 54 лет	37,5
старше 55 лет	31,9
Итого:	100,0

Таблица 287

Образование респондента	Доля в выборке (%)
-------------------------	--------------------

Высшее (специалист, бакалавр, магистр, аспирантура и пр.)	48,5
Среднее специальное	35,1
Полное (общее) среднее	13,2
Неполное среднее	3,2
Начальное	
Итого:	100,0

Таблица 288

Статус респондента	Доля в выборке (%)
потребитель услуги	57,9
родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	16,3
и потребитель услуги, и родитель (законный представитель) несовершеннолетнего потребителя услуг	25,8
Итого:	100,0

Результаты оценки информации об организации культуры, размещенной на официальном сайте и информационных стендах в помещениях, представлены в Таблице 289.

Таблица 289

Перечень информации	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети «Интернет»
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	X	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 предоставления услуг	X	1
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 деятельности, 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)	1	1
Всего	9 (из 9)	12 (из 12)

Таким образом, оценка открытости и доступности информации о деятельности учреждения культуры «Муниципальная библиотечная система», размещенной на общедоступных информационных ресурсах в сети Интернет (на 15 сентября 2019 г.), составляет 12 баллов и соответствует отличному уровню полноты информации и информационных объектов.

Оценка наличия информации, размещенной на информационных стендах, составляет 9 баллов из 9 возможных и соответствует отличному уровню полноты информации.

Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Муниципальная библиотечная система», выявленные на основе массового анкетного опроса, представлены на рисунке 103, а также в Приложении 2. Согласно рисунку 103, выявлена высокая удовлетворенность потребителями открытостью и достоверностью информации о деятельности организации, а также высокая удовлетворенность лиц с ограниченными возможностями доступностью услуг организации.

Анализ ответов получателей услуг из числа граждан с ограниченными возможностями здоровья показал, что респонденты в целом удовлетворены возможностями организации. Проинтервьюированные респонденты особых

пожеланий по улучшению доступности среды учреждению не высказали. Пожелание респондента №1 – «хотелось бы, чтобы библиотека раньше начинала свою работу».

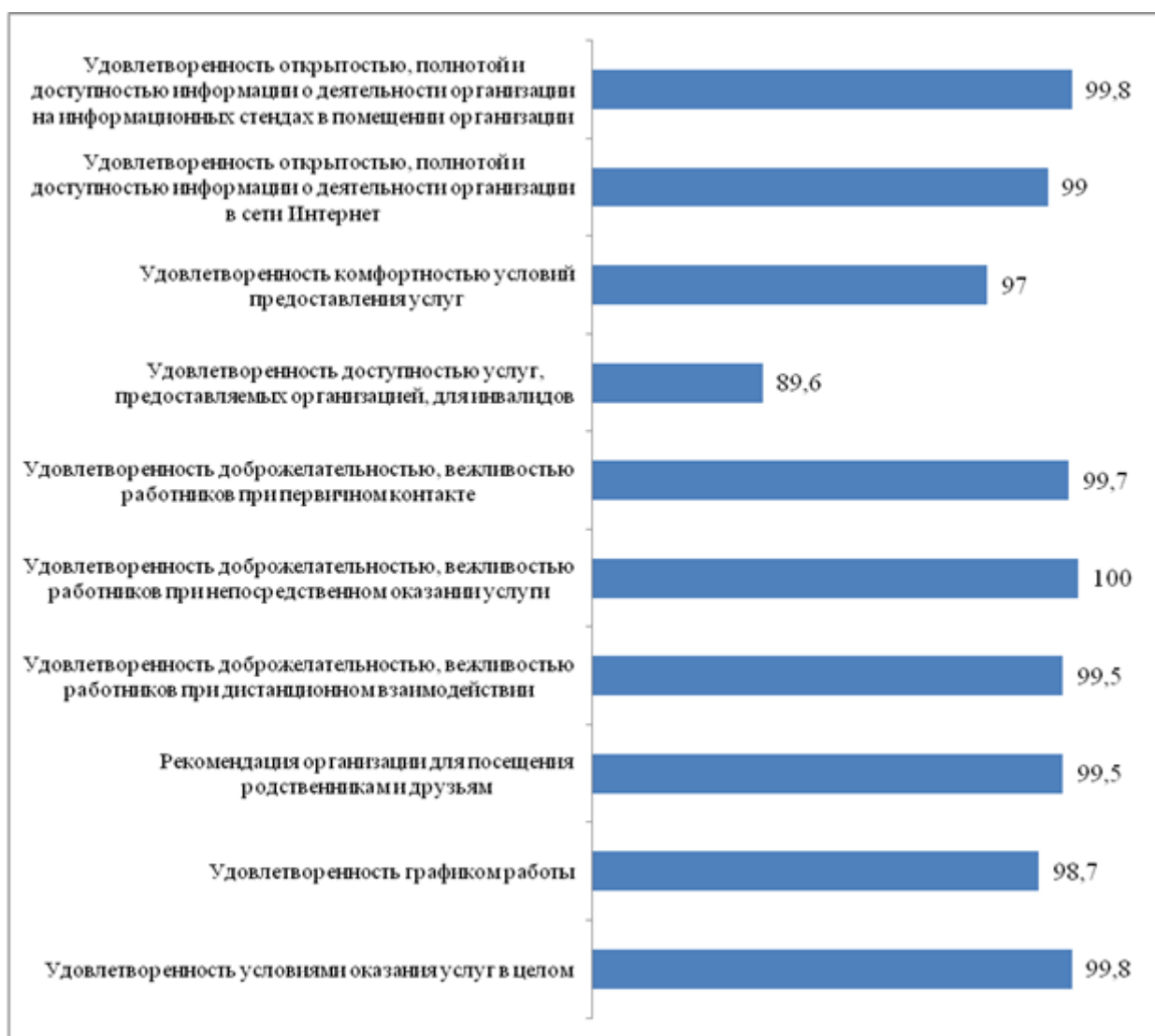


Рисунок 103. Показатели удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг организации МБУ «Муниципальная библиотечная система», %

При ответе на открытый вопрос «Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении культуры» 90,4% респондентов не выразили особых пожеланий. У высказавших пожелания респондентов были следующие ответы:

- обновление книжного фонда и периодики (38 ответов);
- открыть мини-кафе / буфет (3 ответа); кофейный автомат (5 ответов);
- увеличить продолжительность работы библиотеки (5 ответов);
- изменить график работы (раньше открывать) – 13 ответов;
- школьники просят пятницу сделать рабочим днем (5 ответов);
- кулер с питьевой водой (13 ответов);
- требует ремонта залы гуманитарного и отраслевого отделов (5 ответов);
- поменять тюлевые гардины на жалюзи в читальном зале;
- проводить больше литературных мероприятий;
- хотелось бы удобной мебели: мягкие пуфы, удобные диванчики (5 ответов);
- сделать большую световую вывеску с названием над крыльцом;

- антискользящее покрытие на крыльце (45 ответов);
- интернет (12 ответов);
- нет стойки для велосипедов (2 ответа);
- необходим косметический ремонт в отделении детской книги (35 ответов).

Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией культуры МБУ «Муниципальная библиотечная система», 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 1.2 обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 30 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 99,4 баллов, с учетом его значимости – 39,8 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 97 баллов, с учетом его значимости – 48,5 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 100 баллов, с учетом его значимости – 30 баллов;
- 3.2 обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими – значение показателя равно 50 баллов, с учетом его значимости – 20 баллов;
- 3.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов – значение показателя равно 89,6 баллов, с учетом его значимости – 26,9 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 99,7 баллов, с учетом его значимости – 39,9 баллов;
- 4.2 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию – значение показателя равно 100 баллов, с учетом его значимости – 40 баллов;
- 4.3 доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия – значение показателя равно 99,5 баллов, с учетом его значимости – 19,9 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 99,5 баллов, с учетом его значимости – 29,8 баллов;

- 5.2 доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации – значение показателя равно 98,7 баллов, с учетом его значимости – 19,7 баллов;
- 5.3 доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации – значение показателя равно 99,8 баллов, с учетом его значимости – 49,9 баллов.

Итоговые значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг МБУ «Муниципальная библиотечная система», представлены на рисунке 104 и в Приложении 4.

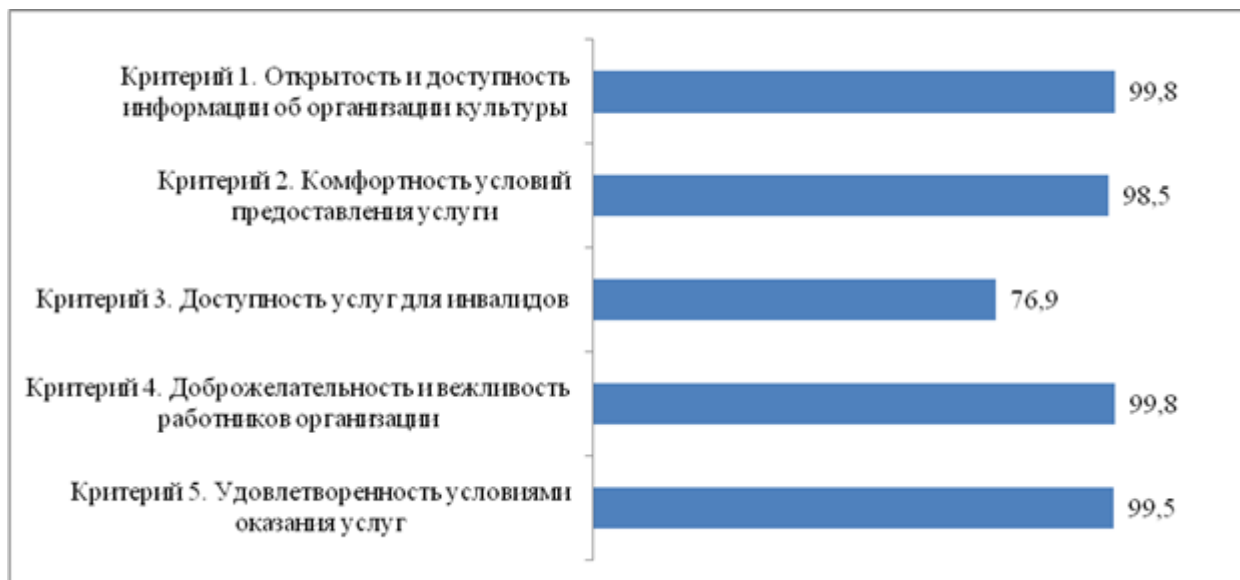


Рисунок 104. Итоговые значения показателей независимой оценки качества условий оказания услуг в МБУ «Муниципальная библиотечная система», баллы

Таким образом, при оценке качества условий оказания услуг в МБУ «Муниципальная библиотечная система» выявлено, что 4 из 5 показателей имеют высокую степень оценки; среднюю оценку получает критерий 3 «доступность услуг для инвалидов».

Итоговая оценка учреждения по 5 показателям составляет 94,9 баллов из 100.

В рейтинге организаций, проходящих независимую оценку качества оказания услуг организациями культуры 2019 года, МБУ «Муниципальная библиотечная система» занимает 4 место из 53.