

Отчет
о результатах проведения независимой оценки качества условий
оказания услуг в муниципальном учреждении культуры «Тульская
библиотечная система»

Независимая оценка была проведена в отношении муниципального учреждения культуры «Тульская библиотечная система», включая обособленные структурные подразделения организации: Центральная городская библиотека им. Л.Н. Толстого, Библиотечно - информационный комплекс, модельные библиотеки: №№1,3,8,14; городские библиотеки: №№ 4,6,15,16,18,19,20,22; детские библиотеки: №№ 11,13; сельские библиотеки: Барсуковская, Зайцевское, Рождественское; библиотечные объединения: Богучаровское (Богучаровский и Архангельский библиотечные пункты), Ильинское (Ильинский, Крутенский и Прилепский библиотечные пункты), Рассветовское (Рассветовский и Иншинский библиотечные пункты), Федоровское (Федоровский и Алёшинский библиотечные пункты), Хрущёвское (Хрущевский и Плехановский библиотечные пункты), Шатское (Шатский и Торховский библиотечные пункты).

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (далее – независимая оценка, оценка) является одной из форм общественного контроля и проводится в целях:

- предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры;
- повышения качества предоставляемых услуг организациями в сфере культуры.

Независимая оценка проводилась в соответствии с нормативными правовыми актами:

- статьей 36.1. Федерального закона от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- приказом Минтруда России от 31.05.2018 №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»;
- приказом Минкультуры России от 27.04.2018 №599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры».

Были использованы источники и методы сбора информации о качестве условий оказания услуг в соответствии с установленными показателями:

- анализ официального сайта организаций (www.tbclib.ru), информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций (официальный сайт bus.gov.ru);
- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организации и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;
- наблюдение, контрольная закупка, посещение организации;

- опрос получателей услуг.

В анкетировании приняли участие 353 респондента в следующих возрастных категориях:

до 25 лет – 77 чел. (21,8%);

26-40 лет – 106 чел. (30%);

41-60 лет – 117 чел. (33,1%);

старше 60 лет – 53 чел. (15%).

В опросе приняли участие 53 человека с ограниченными возможностями здоровья.

Общий балл по результатам независимой оценки организации 90 из максимально возможных 100 баллов, общие критерии оценки качества условий оказания услуг организацией составили следующие значения:

- «Открытость и доступность информации об организации культуры» – 96 из 100 баллов возможных;

- «Комфортность условий предоставления услуг» - 99,9 из 100 баллов;

- «Доступность услуг для инвалидов» – 55,6 из 100 баллов;

- «Доброжелательность, вежливость работников организации» – 99,8 из 100 баллов;

- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» – 99 из 100 баллов.

II. Основные недостатки в работе организации, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.

1. Низкий уровень доступности услуг для инвалидов.

2. Недостаточный уровень качества условий оказания услуг.

III. Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организаций.

1. **«Открытость и доступность информации об организации культуры».** Фактическая оценка по данному критерию составила 96 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Информация о деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует ее содержанию и порядку (форме), установленному нормативными правовыми актами.

Официальный сайт организации имеет удобную навигацию, информация размещенная на сайте доступна для пользователей, количество переходов от главной страницы сайта не более двух, имеется версия для слабовидящих, поиск по сайту, обеспечен круглосуточный доступ к размещенной на сайте информации без дополнительной регистрации и иных ограничений.

Однако информация о деятельности организации на сайте размещена не в полном объеме.

На официальном сайте организации отсутствует информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации

культуры; решение учредителя о создании муниципального учреждения».

На сайте bus.gov.ru отсутствует: положения о филиалах.

На сайте организации имеются и функционируют дистанционные способы обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

1) Абонентский номер телефона;

2) Адрес электронной почты;

3) Электронные сервисы:

- «Задать вопрос»;

- «Оценка качества условий оказания услуг» (электронная анкета);

- «Виртуальная справка»;

- «Электронная библиотека» (доступ к Национальной электронной библиотеке);

- «Ваши предложения» (в разделе «Независимая оценка»);

4) Иные способы взаимодействия:

- группы в соц.сетях (ВКонтакте, Твиттер, Instagram);

- Видео-сюжеты на You Tube о деятельности МУК ТБС.

Проведение оператором «контрольной закупки» дистанционных форм взаимодействия показало оперативное и полное предоставление запрашиваемой информации.

При проведении опроса выявлено следующее.

Из 353 опрошенных респондентов при посещении учреждения обращались к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях 330 человек, пользовались официальным сайтом учреждения, чтобы получить информацию о ее деятельности 249 человека, из них показали удовлетворены открытостью и доступностью информации об организации культуры 98,8%.

Предложения: на сайте организации и сайте bus.gov.ru разместить недостающую информацию:

1. На официальном сайте организации: информацию о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организации культуры; решение учредителя о создании муниципального учреждения».

2. На сайте bus.gov.ru: положения о филиалах.

2. «Комфортность условий предоставления услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,9 баллов из 100 возможных.

При проведении выездов оператором на место выявлено следующее.

В помещениях чисто и уютно, выполняются следующие условия предоставления услуг:

1) Комфортные зоны отдыха (ожидания) оборудованные соответствующей мебелью;

2) Понятность навигации внутри организации;

3) Наличие и доступность питьевой воды;

4) Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;

5) Санитарное состояние помещений организации (санузлы исправны, в туалетах имеется гигиенические средства);

б) Транспортная доступность:

- возможность доехать до всех структурных подразделений организации на общественном транспорте обеспечена полностью;
- наличие парковки обеспечено в отношении 17 библиотек, расположение 17 библиотек не позволяет организовать стоянку автотранспортных средств;

7) Доступность записи на получение услуги (имеется возможность записаться на получение услуг по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном посещении).

При проведении опроса выявлено следующее. Из 352 респондентов, давших оценку по показателю, удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг 99,7%. В ходе опроса один респондент выбрал оценку «скорее не комфортным», указав причину - отсутствие возможности безналичной оплаты услуг.

Предложения: рассмотреть предложение, поступившее от респондента по вопросу повышения комфортности условий предоставления услуг.

3. «Доступность услуг для инвалидов». Фактическая оценка по данному критерию составила 55,6 баллов из 100 возможных.

При анализе показателей данного критерия выявлено следующее.

Организацией выполняются следующие условия предоставления услуг для инвалидов:

полностью выполняются:

- 1) Адаптированные поручни, расширенные дверные проемы;
- 2) Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению;
- 3) Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме;

частично выполняются:

- 3) Оборудованные пандусами входные группы – в 7 библиотеках, в 3 библиотеках пандус не требуется - низкий порог;
- 4) Помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории - в 8 библиотеках;
- 5) Выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов - обеспечены 3 библиотеки;
- 6) 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 услуг инвалидам по слуху обеспечено - в 3 библиотеках;
- 7) Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения – в 4 библиотеках;

отсутствуют:

- сменные кресла-коляски.

В опросе приняли участие 53 человека с ограниченными возможностями здоровья, из них удовлетворены доступностью услуг для инвалидов – 92,5%.

При проведении опроса респонденты данной категории высказали следующие замечания: отсутствие пандусов и узкие проходы в некоторых библиотеках; туалеты не приспособлены для инвалидов – колясочников.

Предложения: предусмотреть мероприятия по повышению уровня доступности услуг для инвалидов в библиотеках.

4. «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы». Фактическая оценка по данному критерию составила 99,8 баллов из 100 возможных.

Предложения: отсутствуют.

5. «Удовлетворенность условиями оказания услуг». Фактическая оценка по данному критерию составила 99 баллов из 100 возможных.

При проведении опроса респондентами были высказаны пожелания: перенести выходные дни библиотеки на субботу и воскресенье; пополнить книжный фонд новинками современной литературы для взрослых и детей.

Предложения: рассмотреть предложения, поступившие от респондентов по вопросу повышения качества условий оказания услуг.

Таблица 1

Информационные материалы, размещение которых является необходимым в соответствии с установленными требованиями

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (k)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0
1.1	Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	1	Наименование организации культуры – юридического лица	V
		2	Наименование филиала (структурного подразделения) организации культуры	V
		3	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации)	V
		4	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры	V
		5	Режим, график работы организации культуры	V
		6	Контактные телефоны	V
		7	Адрес электронной почты	V

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (k)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0
		8	Сведения о видах предоставляемых услуг, в том числе перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
		9	Информация о планируемых мероприятиях	V
		10	План эвакуации	V
1.2	Соответствие информации о деятельности учреждения размещенной на общедоступных информационных ресурсах перечню информации и требованиям к ней, установленным приказом Минкультуры России от 20.02.2015 № 277	1	Полное наименование организации культуры	V
		2	Сокращенное наименование организации культуры	V
		3	Почтовый адрес организации культуры	V
		4	Схема размещения организации культуры, схема проезда	V
		5	Дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях)	0
		6	Учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах)	отсутствует решение учредителя о создании учреждения
		7	Режим, график работы организации культуры	V
		8	Контактные телефоны	V
		9	Адрес электронной почты	V
		10	Структура организации, фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии), адреса места нахождения, контактные телефоны и адреса электронной почты структурных подразделений	V
		11	Сведения о видах предоставляемых услуг	V
		12	Копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	V
		13	Перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	V
		14	Копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры (бюджетная смета), утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	V
		15	Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	0

Наименование показателя, характеризующего общие критерии качества оказания услуг организациями культуры в соответствии с приказом Минкультуры России № 599 от 27.04.2018		Наименование информационного объекта (k)		Наличие объекта - V, отсутствие объекта – 0
		16	Копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации	- (не осуществляет)
		17	Информация о планируемых мероприятиях	V
		18	Информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения	V
		19	Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности	V
		20	План по улучшению качества работы организации	V

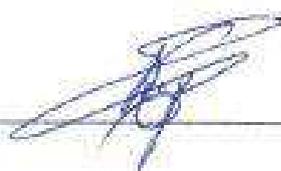
Таблица 2

Результаты удовлетворенности граждан качеством условий оказания услуг

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество опрошенных, $K_{опрош}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд}/K_{опрош}) \times 100$
1.1	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	326	330	98,8
1.2	Открытость, полнота и доступность информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации	246	249	98,8
2.	Комфортность условий предоставления услуг (например, санитарным состоянием помещений организации, наличием санитарно-гигиенических помещений, навигации внутри организации, комфортной зоны отдыха и пр.)	351	352	99,7

№	Наименование показателя	Количество удовлетворенных, $K_{уд}$	Количество спрошенных, $K_{спр}$	Доля удовлетворенных $Y = (K_{уд} / K_{спр}) \times 100$
3.	Доступность услуг для инвалидов: оборудование входных групп пандусами, наличие поручней, дублирование надписей шрифтом Брайля, помощь со стороны работников организации, прошедших обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещении организации и на прилегающей территории и пр.)	49	53	92,5
4.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>первичный контакт</i> и информирование получателей услуг, при непосредственном обращении в организацию	352	352	100
5.	Доброжелательность, вежливость работников организации, обеспечивающих <i>непосредственное оказание услуг</i> , при обращении в организацию	350	352	99,4
6.	Доброжелательность, вежливость работников организации при использовании <i>дистанционных форм</i> взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подача электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)	280	280	100
8.	Удовлетворенность графиком работы организации (отделением, отдельными специалистами и др.)	336	351	95,7
9.	Удовлетворенность в целом условиями оказания услуг в организации	350	350	100
10.	Готовность рекомендовать организацию родственникам и знакомым, если бы была возможность выбора организации	333	333	100

Ректор ЧОО ВО-Ассоциация
«Тульский университет (ТИЭИ)»



Б.Б. Карлов