



Россия, 625000, г. Тюмень, ул. М. Сперанского, д. 37, кв.56, тел. 8 929 266 06 90, e-mail: sociologos@bk.ru
ИНН/КПП 7203342002/720301001 р/с 40702810401500168668 в ООО "Банк Точка",
к/с 30101810745374525104 БИК 044525104

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

Рупп С.В.

Результаты

проведения независимой оценки качества условий оказания услуг

Муниципальным учреждением культуры «Бежецкая центральная библиотека

им. В.Я. Шишкова»

Тюмень, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг	6
1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.	6
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг	8
3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.	10
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.	12
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.	14
Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению.....	16
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	17
Итоговые значения показателей независимой оценки.....	18
Приложение № 2	19

ВВЕДЕНИЕ

Для выявления качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры «Бежецкая центральная библиотека им. В.Я. Шишкова», расположенным на территории города Бежецка Тверской области, была проведена независимая оценка. Все работы выполнены в соответствии с:

- Федеральным законом от 05.12.2017 № 392 «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 и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Постановлением Правительства РФ от 31.05.2018 № 638 «Об утверждении Правил сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

- Методикой выявления и обобщения мнения граждан о качестве условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы (утверждена приказом Минтруда России от 30.10.2018 г. № 675н);

- Единым порядком 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, утвержденным приказом Минтруда России от 31.05.2018 г. № 344 н «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 Министерства просвещения Российской Федерации от 13.03.2019 г. № 114 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность по основным общеобразовательным программам среднего профессионального образования, основным программам профессионального обучения, дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказом Минфина России от 07.05.2019 г. № 66н «О составе информации о результатах независимой оценки качества условий осуществления образовательной деятельности организациями, осуществляющими образовательную деятельность, условий оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, медицинскими организациями, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая единые требования к такой информации, и порядке ее размещения, а также требованиях к качеству, удобству и простоте поиска указанной информации»;

- Приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки РФ от 14 августа 2020 г. № 831 «Об утверждении Требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации»;

- Методическими рекомендациями Минпросвещения России к Единому порядку расчета показателей независимой 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 (с учетом отраслевых особенностей).

Сбор информации о качестве условий оказания услуг осуществлялся методом анкетирования при помощи специализированного сервиса «Тестограф» для проведения онлайн-опросов в соответствии с показателями, характеризующими общие критерии оценки условий качества оказания услуг:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий предоставления услуг;
- 3) доступность услуг для инвалидов;
- 4) доброжелательность, вежливость работников организаций;
- 5) удовлетворенность качеством условий оказания услуг.

Согласно методическим рекомендациям по проведению независимой оценки, объем выборочной совокупности респондентов (численность получателей услуг, подлежащих опросу) определен для каждой организации в зависимости от общей численности получателей услуг в течении календарного года, предшествующего году проведения независимой оценки (Таблица 1), но не более 600 человек.

Таблица 1. Объем выборочной совокупности

№ п/п	Организация	Генеральная совокупность	Выборочная совокупность	Доля респондентов, %	Сокращенное название в отчете
1	Муниципальное учреждение культуры «Бежецкая центральная библиотека им. В.Я. Шишкова»	4895	113	2,31	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социальной сферы.

1.1 Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах.

По данному критерию оценивается информативность стендов и официальных сайтов учреждений. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 2.

Таблица 2. Баллы по критерию 1.1

№	Организация	Количество информационных объектов на стенде (max 10)	Информативность стенда	Количество информационных объектов на сайте (max 14)	Информативность сайта	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	10	100	13	92,9	96,5

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

В соответствии с Единым порядком расчета за информацию и функционирование каждого из дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателем услуг организации присваивается 30 баллов. При наличии информации и функционировании более трех (3) способов организации присваивается 100 баллов. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 3.

Таблица 3. Баллы по критерию 1.2

№	Организация	Телефон	Электронная почта	Электронные сервисы*	Анкета или ссылка на нее**	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	+	+	+	+	100

*Форма для подачи электронного обращения или получения консультации

**Обеспечение технической возможности выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг

1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы, на официальном сайте организации социальной сферы.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 4.

Таблица 4. Баллы по критерию 1.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество оценивших стенд	Баллы по стенду	Количество удовлетворенных	Количество оценивших сайт	Баллы по сайту	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	100	104	96,2	97	98	99,0	97,6

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг

2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий комфортности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов.

Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы представлены в Таблице 5.

Таблица 5. Баллы по критерию 2.1

№	Организация	Наличие комфортной зоны отдыха	Наличие и понятность навигации внутри организации	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений	Транспортная доступность	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	+	+	+	+	+	+	100

2.2 Время ожидания предоставления услуги. В соответствии с Единым порядком расчета в **учреждениях образования и культуры показатель 2.2 не применяется.**

2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 6.

Таблица 6. Баллы по критерию 2.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	105	113	92,9

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы представлены в Таблице 7.

Таблица 7. Баллы по критерию 3.1

№	Организация	Оборудование входных групп пандусами	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	+	+	+	-	+	80

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

В соответствии с Единым порядком расчета за наличие каждого из условий доступности организации присваивается 20 баллов. При наличии пяти (5) и более условий организации присваивается 100 баллов. **Максимальное значение баллов по данному критерию – 100.** Итоговые баллы представлены в Таблице 8.

Таблица 8. Баллы по критерию 3.2

№	Организация	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 сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в организации	Наличие возможности предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	+	+	-	+	+	+	100

3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 9.

Таблица 9. Баллы по критерию 3.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	16	17	94,1

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы.

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

В соответствии с единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 10.

Таблица 10. Баллы по критерию 4.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	107	113	94,7

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг. **Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.** Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 11.

Таблица 11. Баллы по критерию 4.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	111	113	98,2

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 12.

Таблица 12. Баллы по критерию 4.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	89	89	100

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 13.

Таблица 13. Баллы по критерию 5.1

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	110	113	97,4

5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг.

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 14.

Таблица 14. Баллы по критерию 5.2

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	103	113	91,2

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

В соответствии с Единым порядком расчета, значение данного критерия рассчитывается по данным опроса получателей услуг.

Максимальное количество баллов по данному критерию – 100 баллов.

Итоговые баллы по данному критерию представлены в Таблице 15.

Таблица 15. Баллы по критерию 5.3

№	Организация	Количество удовлетворенных	Количество ответивших	Итоговый балл
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	112	113	99,1

Перечень выявленных недостатков по результатам независимой оценки, предложения по их устранению

В рамках проведения независимой оценки в соответствии с утвержденным перечнем показателей выявлен ряд недостатков:

- 1) Отсутствует на официальном сайте в разделе «Документы» отчет о результатах самообследования;
- 2) Отсутствуют некоторые параметры доступности услуг для инвалидов (см. Таблицу 7 и Таблицу 8 настоящего отчета).

На основании полученных результатов для практической реализации предлагаются следующие **рекомендации**:

- 1) Для улучшения показателей информационной открытости организации необходимо разместить на официальном сайте актуальный отчет о результатах самообследования;
- 2) Для повышения показателей доступности услуг для инвалидов необходимо оценить возможность (в том числе техническую), а также необходимость устранения выявленных недостатков оборудованности организаций с учетом наличия определенных категорий получателей услуг с ограниченными возможностями. **При необходимости:**

- приобрести специальные кресла-коляски для обучающихся с нарушением функций опорно-двигательного аппарата в количестве, достаточном для обеспечения не менее 10% контингента получателей услуг-инвалидов одновременно, но не менее одного;
- ввести в штатное расписание организации должность сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика). В случае отсутствия такой возможности следует заключить договор с организацией системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По результатам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг Муниципальным учреждением культуры «Бежецкая центральная библиотека им. В.Я. Шишкова», расположенным на территории города Бежецка Тверской области, **итоговый балл составил 94,6** (см. Приложение 1).

Итоговые значения показателей независимой оценки

№ п/п	Организация	Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации			Итого по критерию 1	Показатели, характеризующие комфортность условий оказания услуг			Итого по критерию 2	Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов			Итого по критерию 3	Показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников организации			Итого по критерию 4	Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			Итого по критерию 5	Итоговый балл
		1.1	1.2	1.3		2.1	2.2	2.3		3.1	3.2	3.3		4.1	4.2	4.3		5.1	5.2	5.3		
1	МУК «Бежецкая ЦБ им. В.Я. Шишкова»	29	30	39	98	50	0	46,5	96,5	24	32	28,2	84,2	37,9	39,3	20	97,2	29,2	18,2	49,6	97,0	94,6
	тах значение	30	30	40	100	50	0	50	100	30	40	30	100	40	40	20	100	30	20	50	100	100

Рекомендации и пожелания респондентов,
выявленные в ходе опроса

№	Рекомендации	Частота ответов
1	Приобрести больше современных художественных книг в Единый Фонд	3
2	Необходим ремонт внутренних помещений библиотеки	2
3	Приобрести книги молодежной направленности (комиксы, манги)	1
4	Расширение пространства	1