



## **Отчет о результатах независимой оценки качества оказания услуг МАУК «МИБС» (г. Кемерово) 2024 год**

Независимая оценка качества оказания услуг МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово (далее – МАУК «МИБС») осуществляется на основе Федерального закона от 05.12.2017 №392-ФЗ «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» и Приказа Минтруда России от 31 мая 2018г. №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» (зарегистрирован в Минюсте России, регистрационный №52409 от 11 октября 2018г.), Приказ Минтруда России № 675н от 30 октября 2018 г.

«Об утверждении Методики 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».

### **Цели и задачи проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры**

**Цели** реализации независимой оценки качества оказания услуг МАУК «МИБС»:

- 1) улучшение информированности потребителей о качестве оказания услуг МАУК «МИБС»;
- 2) установление диалога между организациями культуры и гражданами - потребителями услуг;
- 3) повышение качества организации услуг населению в сфере культуры.

**Проведение независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры включало решение следующих задач:**

- 1) выявление и анализ практики предоставления социальных услуг организациями культуры;
- 2) получение сведений от получателей социальных услуг о практике получения данных услуг;
- 3) выявление соответствия представления информации о работе МАУК «МИБС» на официальном сайте критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
- 4) интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов;
- 5) формирование предложений по повышению качества работы МАУК «МИБС»;
- 6) подготовка предложений для улучшения качества работы МАУК «МИБС».

**Объект независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры  
МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово**

**Методика и инструментарий независимой оценки качества  
оказания услуг организациями культуры**

Независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры включала в себя совокупность методов социологического исследования (контент-анализ сайтов) и анкетный опрос получателей услуг организаций культуры, которые позволили получить комплексную информацию об оцениваемых объектах.

В рамках данной независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры были проведены:

- **контент-анализ** информации на официальных сайтах организаций культуры;
- **анкетный опрос получателей услуг.**

Исследование интернет-сайта МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово осуществляли эксперты методом сплошного просмотра содержимого страниц web-ресурса (скрининг наличия) с выявлением и фиксацией в соответствии с показателями, определенными Методическими рекомендациями Минкультуры России.

**Результаты проведения НОК МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная  
система» г. Кемерово 2024**

Таблица 1 Показатели,  
характеризующие общие критерии оценки качества условий  
оказания услуг 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>			
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами <1>: - на информационных стендах в помещении организации, - на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>23,4 %</b>	<b>23,4 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	100 баллов	30%	30 баллов

	обращения/жалобы/предложения; раздел "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 Вашего учреждения</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 Вашего учреждения</b>		<b>38,2%</b>	<b>38,2 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>91,6%</b>	<b>91,6 баллов</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
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 Вашего учреждения</b>		<b>40%</b>	<b>40 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 Вашего учреждения</b>		<b>45%</b>	<b>45 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>85%</b>	<b>85 баллов</b>
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов" <3>			
3.1.	<p>Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;</li> <li>- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</li> <li>- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</li> <li>- наличие сменных кресел-колясок;</li> <li>- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации</li> </ul>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>12%</b>	<b>12 баллов</b>
3.2.	<p>Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;</li> <li>- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</li> <li>- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);</li> <li>- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети "Интернет" для инвалидов по зрению;</li> <li>- помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);</li> <li>- наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>16%</b>	<b>16 баллов</b>
3.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>27,6%</b>	<b>27,6 балла</b>

Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>55,6%</b>	<b>55,6 баллов</b>
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <4>			
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 Вашего учреждения</b>		<b>39,2 %</b>	<b>39,2 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 Вашего учреждения</b>		<b>39,2 %</b>	<b>39,2 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 Вашего учреждения</b>		<b>19,8 %</b>	<b>19,8 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>98,2%</b>	<b>98,2 баллов</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <5>			
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 Вашего учреждения</b>		<b>29,4%</b>	<b>29,4 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего	100 баллов	20%	20 баллов

	числа опрошенных получателей услуг)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>19,2 %</b>	<b>19,2 балла</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 Вашего учреждения</b>		<b>49 %</b>	<b>49 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>97,6 %</b>	<b>97,6 баллов</b>

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово за 2024 год

Наименования критерия	Максимальный балл (по методике)	Баллы Вашего учреждения
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	<b>31,2</b>
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	<b>25,5</b>
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	<b>20</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	<b>35</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	<b>37</b>
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2023 год ( <b>s<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	<b>30</b>

Критерий № 1 "Открытость и доступность информации об организации культуры"

1.1. Соответствие информации о деятельности организации социальной сферы, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации:

- на информационных стендах в помещении организации культуры;
- на официальном сайте ЦБС в соответствии со статьей 36.2 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и приказом Минкультуры России от 20 февраля 2015 г. № 277. Проанализировав содержание информационных стендов в организации, делаем выводы о том, что на стендах есть информация по 5 критериям: наименование организации, режим и график работы, виды предоставляемых услуг, виды предоставляемых услуг, перечень платных услуг, цены (тарифы) на платные услуги, копии документов о порядке предоставляемых платных услуг, информация о планируемых мероприятиях (анонсы, афиши, акции), новости дня.

Деятельность, требующую лицензирования, библиотеки не осуществляют, но предоставляют платные услуги. На сайте ЦБС есть информация по 10 критериям из 12. На информационном ресурсе отсутствуют сведения о сокращенном наименовании организации, материально-техническом обеспечении предоставления услуг, а также результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); остальные показатели соответствуют установленным нормативными правовыми актами: общая информация об организации культуры, информация о деятельности организации, о независимой оценке качества.

Сумма показателей, характеризующих критерий «Открытость и доступность информации об организации» МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово составляет 91,6 балла из возможных 100.

В ходе исследования опрошено 655 респондентов - потребителей услуг данной организации.

Результаты удовлетворенностью открытости, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах библиотек:

При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?

656 ответов



Результаты удовлетворенностью открытости, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в сети «Интернет»:

Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?

515 ответов



Критерий № 2 "Комфортность условий предоставления услуг"

Критерий № 2 оценивался по показателям:

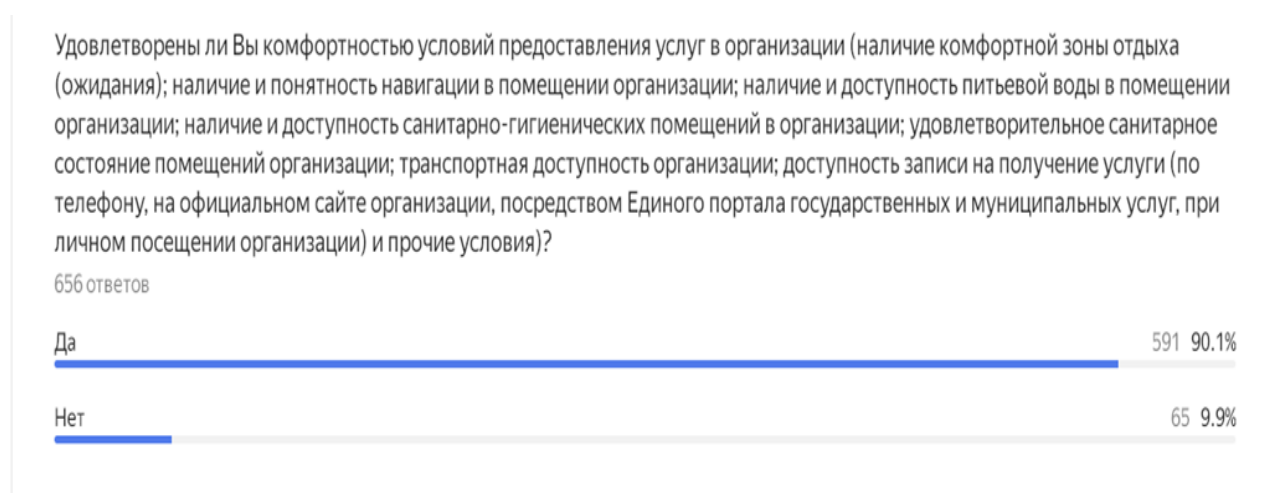
- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации внутри организации; доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги 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.)

- Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Анализ показателя оценки качества «Обеспечение в организации комфортных условий предоставления услуг» выявил, что в библиотеках в наличии не более четырех комфортных условий: нет доступности питьевой воды и не везде в наличие есть комфортная зона отдыха (ожидания), и составляет 45 баллов из 50. Значение показателя оценки качества «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 45 балл из 50.

Результаты анкетирования по вопросу удовлетворенностью комфортными условиями предоставления услуг в организации:



Как показало исследование мнений граждан, потребители услуг в целом удовлетворены условиями оказания услуг.

Баллы учреждения МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово по критерию № 2 составляет 85 из 100 возможных баллов.

Критерий № 3 «Доступность услуг для инвалидов» оценивался по показателям:

- 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.

Баллы учреждения по вышеперечисленным критериям составляют 27,6 из 30 возможных баллов. Оценка по показателям:

- 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. Оценка по вышеперечисленным показателям составляет 16 из 40 возможных. в организации отсутствуют: выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов; сменные кресла-коляски;

возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), возможность сопровождения работниками организации.

В полной мере не обеспечена доступность услуг организации для инвалидов.

Баллы организации по критерию № 2 составляет 55,6 из 100 возможных баллов.

Результаты анкетирования:

Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?

156 ответов



Критерий № 4 "Доброжелательность, вежливость работников организации"

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) составляет 39,2 баллов из 40 возможных; доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 39,2 из возможных 40 баллов, 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) – 19,8 баллов организации из возможных 20 баллов.

Баллы учреждения по данному критерию составляют 98,2 из возможных 100.

Результаты анкетирования:

Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями и информирование об услугах при непосредственном обращении в организацию?

656 ответов



Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

656 ответов



#### Критерий № 5 "Удовлетворенность условиями оказания услуг".

Значение показателя оценки качества «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)» составляет 29,4 баллов организации из возможных 30; доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) составляет 19,2 балла из возможных 20; доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) – 49 баллов из возможных 50. Общий балл учреждения по 5 критерию составляет 97,6 балла из 100 возможных.

Результаты анкетирования:

Готовы ли Вы рекомендовать данную организацию родственникам и знакомым (или могли бы Вы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?

656 ответов



Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (подразделения, отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей и прочее)?

656 ответов



Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?

656 ответов



Получатели услуг организации в целом удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников организации, условиями предоставления услуг и готовы порекомендовать данную организацию.

#### **Основные недостатки в работе организации МАУК «МИБС» г. Кемерово, выявленные в ходе сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг.**

При оценке организации по критерию "Комфортность условий предоставления услуг" выявлены следующие недостатки в работе:

- не во всех библиотеках организации есть в наличии комфортной зоны отдыха и доступность питьевой воды.

При оценке организации по критерию «Доступность услуг для инвалидов» выявлены следующие недостатки в работе:

- выделенные стоянки для автотранспортных средств инвалидов;
- сменные кресла-коляски;

#### **Выводы и предложения по совершенствованию деятельности организации МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово**

Показатель оценки качества организации МАУК «МИБС» г. Кемерово **85,6** баллов при 100 возможных.

В целом потребители услуг удовлетворены качеством их предоставления: «Комфортность условий предоставления услуг» составляет **85** баллов из 100 возможных, по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы» – **98,2** баллов, по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - **97,6** балла.

По результатам анкетирования чаще всего встречались следующие предложения по улучшению библиотечного обслуживания: комплектование новыми книгами и журналами, качественные ремонты, современная мебель, компьютерная и оргтехника, зоны отдыха для посетителей, традиционные и современные настольные и компьютерные игры, питьевой режим, цветные принтеры. Виртуальные пользователи желают продолжить получать консультации психолога дистанционно.

В ходе анализа полученных результатов были разработаны предложения по улучшению качества оказания услуг организации: на сайте организации добавить вкладку «Спроси психолога», результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по

улучшению качества работы организации (устранение недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества); по возможности обеспечить доступные условия для инвалидов, комфортные зоны отдыха, кулеры с питьевой водой; организовывать больше встреч с интересными и знаменитыми кемеровчанами в стенах библиотек.