



ОТЧЕТ

о результатах рассмотрения независимой оценки качества условий оказания услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система» и предложений по улучшению его деятельности

Настоящий отчет подготовлен Отделом по культуре, спорту, семье и молодежной политике администрации Суздальского района на основании информации, предоставленной Общественным советом по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы (образовательными организациями, учреждениями культуры и дополнительного образования) о независимой оценке качества условий оказания услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система» в 2022 году (протокол № 3 от 15.09.2022 года).

Оператором, осуществляющим сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система» утверждено ООО «Лаборатория диагностики и развития социальных систем» (договор 220422/68 от 22.04.2022; постановление администрации Суздальского района от 29.04.2022 № 947 «Об утверждении Оператора по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры на 2022 год»).

Срок проведения независимой оценки - в течение 30 дней с даты подписания договора.

Сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг учреждением культуры проводился по двум основным направлениям:

- изучение и оценка данных, размещенных на официальном сайте учреждения культуры;
- сбор данных и оценка удовлетворенности получателей услуг (личный опрос граждан – он-лайн анкетирование через сайты учреждений).

В соответствии с приказом Минкультуры Российской Федерации № 599 от 27.04.2018 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» оценка качества условий оказания услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система» проведена по следующим показателям:

- открытость и доступность информации об организации культуры;
- комфортность условий предоставления услуг;
- доступность услуг для инвалидов;
- доброжелательность, вежливость работников организации;
- удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 30.10.2018 г. № 675Н выборочная совокупность респондентов муниципальных учреждений культуры варьируется в пределах 40 процентов от общего количества получателей услуг, но не более 600 человек. В виду того, что учреждения культуры имеют территориальные единицы в нескольких населенных пунктах, совокупность респондентов исчислялась с их учетом.

Итоговые результаты приведены в таблице:

Показатель оценки качества по МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система»	86,38
Максимально возможное значение	100
Число получателей услуг	22443
Общее число опрошенных получателей услуг	170
Доля респондентов	0,75
Показатель 1 «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы»	95,2
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	100
Наличие на официальном сайте организации социальной сферы информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	100
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	88
Показатель 2 «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»	96,5
Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг	100
Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	93
Показатель 3 «Доступность услуг для инвалидов»	54,0
Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	0
Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	60
Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	100
Показатель 4 «Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы»	92,2
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	92
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	91
Показатель 5 «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	94,0
Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных удобством графика работы организации	93
Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	95

Независимая оценка качества условий оказания услуг МБУК «Суздальская районная централизованная библиотечная система» выявила ряд недостатков. Основным, из которых является низкий уровень получения услуг для инвалидов наравне с другими пользователями.

В целях увеличения показателей оценки качества предлагается провести работу по размещению актуальной информации на официальном сайте учреждения культуры в соответствии с утвержденными требованиями; информацию о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционировании: электронные сервисы (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам, раздел официального сайта «Часто задаваемые вопросы»). Обеспечить наличие и (или) функционирование ссылки для выражения мнения получателями услуг. Принять меры по обеспечению комфортных условий оказания услуг: наличие и доступность питьевой воды. Принять меры по обеспечению доступности получения услуг для инвалидов.

Руководителю учреждения культуры разместить на официальном сайте учреждения результаты независимой оценки; разработать и реализовать конкретный план по устранению выявленных недостатков.