

Аналитический отчет

по результатам проведения независимой оценки в отношении муниципального бюджетного учреждения «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа

Государственное автономное учреждение культуры

«Региональный центр развития культуры Оренбургской области»

2019

# Общая характеристика

# независимой оценки качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры.

В рамках независимой оценки исследовалось качество работы муниципального бюджетного учреждения «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа (далее - учреждений).

Независимая оценка проводилась в соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации 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», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2018 года № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры», Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 мая 2018 г. N 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"

В ходе исследования оценивались:

- Открытость и доступность информации об учреждении;

- Комфортность условий предоставления услуг;

- Доступность услуг для инвалидов;

-Доброжелательность, вежливость работников организации;

- Удовлетворенность условиями оказания услуг.

В соответствии с решением Общественного Совета независимая оценка качества работы муниципальных учреждений/организаций Оренбургской области, оказывающих услуги в сфере культуры, была проведена в Муниципальном бюджетном учреждении «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа.

**Цели и задачи проведения независимой оценки.**

**Цели** реализации независимой оценки качества работы:

1. Обеспечение получателей услуг дополнительной информацией о качестве условий оказания услуг учреждения, в целях реализации права получателей услуг в выборе конкретного учреждения;

2. Определение результативности деятельности муниципального учреждения и деятельности;

3. Своевременное выявление негативных факторов, влияющих на качество условий предоставления услуг в сфере культуры, устранение их причин путем реализации планов мероприятий, а также осуществления стимулирования руководителей и работников муниципальных учреждений.

Проведение независимой оценки включало решение следующих **задач:**

1. выявление и анализ практики организации предоставления услуг в сфере культуры;
2. получение сведений от получателей услуг учреждений о качестве оказания услуг;
3. выявление соответствия представления информации о работе учреждений на сайте и информационных стендах критериям полноты, актуальности, удобства для посетителей и иных заинтересованных граждан;
4. интерпретация и оценка полученных данных, построение рейтингов.

## Объект независимой оценки учреждений*.*

Независимая оценка проводилась, **во-первых,** в отношении качества условий оказания услуг Муниципальным бюджетным учреждением «Районная публичная библиотека им. А.Герцена» Абдулинского городского округа.

**Во-вторых**, работы интернет-сайта вышеуказанного учреждения культуры.

**Период проведения исследования**: февраль-июнь 2019 года.

Исследование работы учреждения и его интернет-сайта проводилось командой организации-оператора ГАУК «Региональный центр развития культуры Оренбургской области».

## Методика и инструментарий исследования.

В задачу проведения независимой оценки входило получение разнообразной информации о качестве условий оказания услуг учреждениями культуры, соответственно независимая оценка как исследование включала в себя совокупность методов социологического исследования и пакет разработанных инструментов, которые позволили получить информацию комплексно.

В рамках данной независимой оценки было проведено:

* анкетирование **78** респондентов – посетителей учреждения культуры - для выявления мнения потребителей о качестве условий оказания услуг;
* **анализ** информации на информационных стендах и сайте учреждения. Исследование интернет-сайта осуществлялось методом просмотра содержимого страниц web-ресурса с выявлением и фиксацией признаков наличия соответствующих текстов, качества их содержания, удобства доступа к текстам для посетителя Интернет-сайта.

В результате исследования обнаружены, оценены и представлены в следующих разделах основные параметры качества условий оказания услуг учреждениями культуры.

# *Открытость и доступность информации об организации культуры.*

Данный критерий оценивается по трем показателям:

-Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами;

- Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг;

- 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)

* 1. **Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами** (значимость показателя 30%)
		1. **На информационных стендах в помещении организации:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование информационного объекта** | **Наличие****Да/нет** |
| 1 | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | да |
| 2 | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | да |
| 3 | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | да |
| 4 | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | да |
| 5 | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | да |
| 6 | сведения о видах предоставляемых услуг | да |
| 7 | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | да |
| 8 | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | да |
| 9 | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | да |
| 10 | информация о планируемых мероприятиях | да |
| 11 | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | да |
| 12 | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | да |
| 13 | план по улучшению качества работы организации | да |
| Итого: | 13 |

* + 1. **На официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п  | **Наименование информационного объекта** | **Наличие, да/нет** |
| 1 | полное и сокращенное наименование, место нахождения, почтовый адрес, схема проезда | да |
| 2 | дата создания организации культуры, сведения об учредителе (учредителях) | да |
| 3 | учредительные документы (копия устава, свидетельство о государственной регистрации, решение учредителя о создании и о назначении руководителя организации культуры, положения о филиалах и представительствах) | нет |
| 4 | структура организации культуры, режим, график работы, контактные телефоны, адреса электронной почты | да |
| 5 | фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, ее структурных подразделений и филиалов (при их наличии) | нет |
| 6 | сведения о видах предоставляемых услуг | да |
| 7 | копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги | да |
| 8 | копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг) | нет |
| 9 | информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры | нет |
| 10 | информация о планируемых мероприятиях | да |
| 11 | информация о выполнении государственного (муниципального) задания, отчет о результатах деятельности учреждения | да |
| 12 | результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности | нет |
| 13 | план по улучшению качества работы организации | да |
| Итого: | 8 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

, где

 - объем информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации;

 - объем информации, размещенной на официальном сайте организации социальной сферы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации);

 - объем информации, размещение которой на общедоступных информационных ресурсах установлено законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации

Таким образом по показателю **«Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами»** учреждение набирает:

$\left(\frac{13+8}{2×13}\right)×100$ = 80,8 баллов

С учетом значимости показателя: 80,8 х 30% = **24,2 балла**

**1.2. Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг** (значимость показателя 30 %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Информативный блок (30 баллов за каждый способ)** | **Наличие и функционирование****(да/нет)** |
| 1 | телефон | да |
| 2 | электронной почты | да |
| 3 | электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) | да |
| 4 | раздела «Часто задаваемые вопросы» | нет |
| 5 | технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг учреждением (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее) | нет |
| 6 | иного дистанционного способа взаимодействия | нет |
| Итого: | 3 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

, где:

 - количество баллов за наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах взаимодействия с получателями услуг (по 30 баллов за каждый дистанционный способ);

 - количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, информация о которых размещена на официальном сайте организации социальной сферы.

**При наличии и функционировании на официальном сайте организации 4 и более дистанционных способов** обратной связи и взаимодействия с получателями услуг по данному показателю **присваивается 100 баллов**.

Таким образом, поскольку на сайте учреждения представлено 3 дистанционных способа обратной связи, по показателю **«Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг»** учреждение набирает: 30x3 = 90 баллов

С учетом значимости показателя: 90 х 30% = 27 **баллов**

* 1. **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) **(значимость показателя 40%)**

Данный показатель основан на результатах опроса мнения получателей услуг и рассчитывается по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах в помещении организации социальной сферы;

 - число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на официальном сайте организации;

##  - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"»** учреждение набирает:

$\left(\frac{54+35}{2×78}\right)×100$ = 57,1 балла

С учетом значимости показателя: **57,1х40%=22,8 балла**

Итого по критерию **«Открытость и доступность информации об организации культуры»**: 24,2+27+ 22,8 = **74 балла**

## Выводы по результатам оценки критерия открытости и доступности информации об организации культуры

**По первому критерию оценки** отмечается, что на информационных стендах в помещении учреждения размещена вся требуемая информация об организации культуры. Сайт учреждения заполнен плохо и неудобен для использования. **Необходимо улучшить работу сайта, или создать новый, более удобный сайт!**

На сайте учреждения отсутствует следующая информация:

-учредительные документы;

- фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации;

- копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги;

- копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры;

- информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры;

- результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры;

- план по улучшению качества работы организации (план оформлен в программе Power Point)

При этом отмечается высокий уровень удовлетворенности получателей услуг открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте, так все получатели услуг, кто обращался за информацией об учреждении, нашел требуемую информацию, что отражено в анкетах. Доля получателей услуг, обращавшихся за информацией об учреждении, представлена на диаграммах:

1. ***Критерий "Комфортность условий предоставления услуг"***

Данный критерий оценивается по двум показателям:

- Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг;

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

***2.1.*Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг (значимость показателя 50%)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Информативный блок (20 баллов за каждое комфортное условие)** | **Наличие (да/нет)** |
| 1 |  наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) | нет |
| 2 | наличие и понятность навигации внутри организации | да |
| 3 | доступность питьевой воды | да |
| 4 | наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений (чистота помещений, наличие мыла, воды, туалетной бумаги и пр.) | да |
| 5 | санитарное состояние помещений организаций | да |
| 6 | возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги (по телефону, с использованием сети "Интернет" на официальном сайте организации, при личном посещении и пр.) | да |
| Итого: | 5 |

Значение показателя определяется по формуле:

, где:

 - количество баллов за наличие в организации комфортных условий предоставления услуг (по 20 баллов за каждое комфортное условие);

\_ количество комфортных условий предоставления услуг.

**При наличии 5 и болеекомфортных условий** по данному показателю **присваивается 100 баллов**.

Таким образом, поскольку в учреждении представлено 5 комфортных условий по показателю**«Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг»** учреждение набирает:100 баллов

С учетом значимости показателя: 100х50% = **50 баллов**

**2.2.Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг) (значимость показателя 50%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы;

 - общее число опрошенных получателей услуг.

Результаты опроса пользователей услуг представлены на диаграмме:

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{69}{78}х100=88,5 баллов$$

С учетом значимости показателя: 88,5х50% = **44,3 баллов**

Итого по критерию **«Комфортность условий предоставления услуг»**:

50+44,3 = **94,3 балла**

**Вывод по данному критерию:** В результате проведенного исследования установлен довольно высокий уровень комфортности условий предоставления услуг.

1. ***«Доступность услуг для инвалидов»***

**3.1. Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов** (значимость показателя 30%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)** | **Наличие (да/нет)** |
| 1 | оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;  | нет |
| 2 | наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;  | да |
| 3 | наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;  | нет |
| 4 | наличие сменных кресел-колясок;  | нет |
| 5 | наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации  | да |
| Итого: | 2 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

, где:

 - количество баллов за обеспечение условий доступности организации для инвалидов (по 20 баллов за каждое условие доступности);

 - количество условий доступности организации для инвалидов.

По показателю **«Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов»** учреждение набирает:

20х2=40 баллов

С учетом значимости показателя: 40х30% = **12 баллов**

**3.2. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (значимость показателя 40%)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | **Наименование объекта (20 баллов за каждое комфортное условие)** | **Наличие (да/нет)** |
| 1 | дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации;  | да |
| 2 | дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;  | нет |
| 3 | возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика);  | нет |
| 4 | наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;  | да |
| 5 | помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) (возможность сопровождения работниками организации);  | да |
| 6 | наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому  | да |
| Итого: | 4 |

Значение показателя рассчитывается по формуле:

, где:

 - количество баллов за обеспечение условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими (по 20 баллов за каждое условие доступности);

 - количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

По показателю **«Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»** учреждение набирает:

20х4=80 баллов

С учетом значимости показателя: 80х40% = **32 балла**

**3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (значимость показателя 30%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для-инвалидов;

 - число опрошенных получателей услуг-инвалидов.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов»,** учреждение набирает:

$$\frac{2}{2}х100=100 баллов$$

С учетом значимости показателя: 100х30% = **30 баллов**

Итого по критерию **«Доступность услуг для инвалидов»**: 12+32+30 = **74 балла**

1. ***Доброжелательность, вежливость работников организации***
	1. **Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в учреждение культуры (значимость показателя 40%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги;

 - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт»,** учреждение набирает:

$$\frac{76}{78}х100=97,4 баллов$$

С учетом значимости показателя: 97,4х40% = **39 баллов**

**4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги (значимость показателя 40%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги;

 - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги»,** учреждение набирает:

$$\frac{76}{78}х100=97,4 баллов$$

С учетом значимости показателя: 97,4х40% = **39 баллов**

* 1. **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.)) (значимость показателя 20%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия;

 - общее число опрошенных получателей услуг.

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия»,** учреждение набирает:

$$\frac{45}{45}х100=100 баллов$$

С учетом значимости показателя: 100х20% = **20 баллов**

Итого по критерию **«Доброжелательность, вежливость работников организации»**:

39+39+20 = **98 баллов**

**5. *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)(значимость показателя 30%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации);

 - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю **«Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым»,** учреждение набирает:

$$\frac{70}{78}х100=89,7 баллов$$

С учетом значимости показателя: 89,7х30% = **26,9 баллов**

**5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (значимость показателя 20%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и определяется по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг;

 - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{66}{78}х100=84,6 баллов$$

С учетом значимости показателя: 84,6х20% = **16,9 баллов**

**5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в учреждении (значимость показателя 50%)**

Оценки, полученные учреждением по данному показателю, получены путем проведения анкетирования посетителей учреждения, и рассчитываются по формуле:

, где

 - число получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы;

 - общее число опрошенных получателей услуг

По показателю **«Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг»,** учреждение набирает:

$$\frac{72}{78}х100=92,3 балла$$

С учетом значимости показателя: 92,3х50% = **46,2 балла**

Итого по критерию **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»**:

26,9+16,9+46,2 = **90баллов**

Анкетирование выявило достаточно высокий уровень удовлетворенности потребителей услуг уровнем оказания услуг.

**Замечания по работе учреждения:**

Увеличить библиотечные фонды;

Открыть буфет;

Приобрести новую литературу;

Улучшить работу официального сайта библиотеки.

**Итоговая оценка, полученная учреждением:**

$$\frac{74+94,3+74+98+90}{5}=86,1 баллов$$