



**Общая характеристика независимой оценки качества  
оказания услуг Муниципального автономного учреждения культуры  
«Муниципальная информационно-библиотечная система» (г.Кемерово)  
2021 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 2018 г. № 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 2018 г.)

**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**

Муниципальное автономное учреждение культуры «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)**

**2021 год**

Таблица 1 ПОКАЗАТЕЛИ,  
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ  
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (наименование учреждения) за 2021 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.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на	100 баллов	30%	30 баллов

	<p>общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами &lt;1&gt;:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- на информационных стендах в помещении организации,</li> <li>- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</li> </ul>			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>25 %</b>	<b>25 баллов</b>
1.2.	<p>Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- телефона,</li> <li>- электронной почты,</li> <li>- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);</li> <li>- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>39 %</b>	<b>39 баллов</b>
1.3	<p>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)</p>	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>27 %</b>	<b>27 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>91 %</b>	<b>91 балл</b>
2.	Критерий "Комфортность условий предоставления услуг" <2>			
2.1.	<p>Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие комфортной зоны отдыха (ожидания);</li> <li>- наличие и понятность навигации внутри организации;</li> <li>- доступность питьевой воды;</li> <li>- наличие и доступность санитарно-</li> </ul>	100 баллов	40%	40 баллов

	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.)			
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>30%</b>	<b>30 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>40%</b>	<b>40 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>70%</b>	<b>70 баллов</b>
3.	Критерий "Доступность услуг для инвалидов"			
3.1. <3>	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	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>14 %</b>	<b>14 баллов</b>

3.2.	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: - 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	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>25 %</b>	<b>25 баллов</b>
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	100 баллов	30%	30 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>18 %</b>	<b>18 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>57 %</b>	<b>57 баллов</b>
4.	Критерий "Доброжелательность, вежливость работников организации" <2>			
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>35,5%</b>	<b>35,5 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>33,6%</b>	<b>33,6 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 (подача 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>20 %</b>	<b>20 баллов</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>89,1%</b>	<b>89,1 балла</b>
5.	Критерий "Удовлетворенность условиями оказания услуг" <2>			
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>24,7%</b>	<b>24,7 баллов</b>
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	100 баллов	20%	20 баллов
	<b>Баллы Вашего учреждения</b>		<b>16,5%</b>	<b>16,5 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>45,5%</b>	<b>45,5 балла</b>
Итого			100%	100 баллов
<b>Баллы Вашего учреждения</b>			<b>86,7%</b>	<b>86,7 баллов</b>

Таблица 2 – Результаты проведения Независимой оценки качества МАУК «Муниципальная информационно-библиотечная система» г. Кемерово за 2021 год

<b>Наименования критерия</b>	<b>Максимальный балл (по методике)</b>	<b>Баллы Вашего учреждения</b>
Открытость и доступность информации об организации культуры ( <b>k<sub>1</sub></b> )	<b>34</b>	<b>30,9</b>
Комфортность условий предоставления услуг( <b>k<sub>2</sub></b> )	<b>30</b>	<b>21</b>
Доступность услуг для инвалидов( <b>k<sub>3</sub></b> )	<b>37</b>	<b>21</b>
Доброжелательность, вежливость работников организации( <b>k<sub>4</sub></b> )	<b>36</b>	<b>33</b>
Удовлетворенность условиями оказания услуг( <b>k<sub>5</sub></b> )	<b>38</b>	<b>33</b>
$S_n = (k_1 + k_2 + k_3 + k_4 + k_5) / 5$		
Результаты проведения Независимой оценки качества за 2021 год ( <b>s<sub>n</sub></b> )	<b>35</b>	<b>27,7</b>