

Общество с ограниченной ответственностью "Перспектива-Н"

АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ

по результатам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры городского округа город Уфа Республики Башкортостан в 2023 году

Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная система массовых библиотек» городского округа город Уфа Республики Башкортостан
(наименование организации)

Исполнитель:

ООО "Перспектива-Н"



Л.П.Доброва

Чебоксары 2023 г.

Оглавление

1. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры»	3
2. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»	7
3. Критерий 3 «Доступность деятельности организаций культуры для инвалидов» .	8
4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»	11
5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организациями культуры»	13
6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг	15
7. Рекомендации по итогам сбора и обобщения информации о качестве условий оказания услуг	16

1. Критерий 1 «Открытость и доступность информации об организации, осуществляющей деятельность в сфере культуры»

Таблица 1. Данные к расчету показателя 1.1.

Перечень информации о деятельности организации, который должен быть размещен на общедоступных информационных ресурсах	на информационных стендах в помещении организации	на официальном сайте организации в сети "Интернет»
I. Общая информация об организации культуры		
полное и сокращенное наименование	1	1
место нахождения, почтовый адрес, схема проезда	1	1
контактные телефоны, адреса электронной почты	1	1
дата создания организации культуры	1	1
режим, график работы	1	1
сведения об учредителе (учредителях)	1	1
копия устава	х	1
свидетельство о государственной регистрации	х	1
решение учредителя о создании организации культуры	х	0
решение учредителя о назначении руководителя организации культуры	Х	1
положения о филиалах и представительствах (при наличии)	1	1
структура организации культуры	1	1
фамилии, имена, отчества, должности руководящего состава организации культуры, её структурных подразделений и филиалов (при их наличии)	1	1
II. Информация о деятельности организации культуры		
сведения о видах предоставляемых услуг	1	1

перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги	1	1
копии нормативных правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги либо порядок их установления	1	1
копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг)	X	1
информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры	X	0
копии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (при наличии)	X	X
информация о планируемых мероприятиях	1	1
информация о выполнении государственного (муниципального) задания	X	1
отчет о результатах деятельности учреждения	X	1
III. Информация о независимой оценке качества		
результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры	1	1
план по улучшению качества условий работы организации	1	1
Оценка	15	21
Нормативный показатель	15	23
Баллы по показателю 1.1 $P_{инф}$		96
Значение показателя 1.1 с учётом веса		29

Условные обозначения:

1 - информация (единица информации) присутствует;

0 - информация отсутствует;

X* - информация (единица информации) не учитывается в расчете нормативного количества материалов/единиц информации (при отсутствии платных услуг и/или лицензируемых видов деятельности, а также структурных подразделений, размещение соответствующей информации не требуется, и нормативное количество материалов/единиц информации уменьшается).

Таблица 2. Данные к расчету показателя 1.2.

Информация о наличии дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:		
1.	абонентского номера телефона	+
2.	адреса электронной почты	+
3.	электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)	+
4.	раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»	+
5.	Техническая возможность выражения получателями услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)	+
Итого баллов по показателю 1.2 $P_{дист}$		100
Значение показателя 1.2. с учётом веса		30

Условные обозначения:

+ - дистанционный способ связи присутствует и функционирует;

+ - дистанционный способ связи отсутствует или не функционирует.

Таблица 3. Данные к расчету показателя 1.3.

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	При посещении организации обращались ли Вы к информации о ее деятельности, размещенной на информационных стендах в помещениях организации?	120
	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации?	119
	Показатель удовлетворенности по вопросу	99

	Пользовались ли Вы официальным сайтом организации, чтобы получить информацию о ее деятельности?	133
	Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на ее официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»?	130
	Показатель удовлетворенности по вопросу П_{откр.уд}	98
	Величина показателя 1.3 с учётом веса	39

Общий результат по критерию 1 (К1) = 29 + 30 + 29 = 98 баллов.

2. Критерий 2 «Комфортность условий предоставления услуг»

Таблица 4. Данные к расчету показателя 2.1.

Показатель 2.1. Обеспечение в организации культуры комфортных условий для предоставления услуг	Параметры	Наличие или отсутствие параметра показателя в учреждении (+/-)
	1) наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью	+
	2) наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы	+
	3) наличие и доступность питьевой воды	+
	4) наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	+
	5) санитарное состояние помещений организации	+
	Количество баллов по показателю $P_{\text{комф усл}}$	100
	Величина показателя с учётом веса	50

Таблица 5. Данные к расчету показателя 2.3.

		Утвердительные ответы
Количество респондентов всего		145
Вопросы анкеты	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий, предоставления услуг в организации:	130
	Показатель удовлетворенности по вопросу $P_{\text{комф уд}}$	90
	Величина показателя 2.3 с учётом веса	45

Общий результат по критерию 2 $K_2 = 50 + 45 = 95$ баллов.

3. Критерий 3 «Доступность деятельности организаций культуры для инвалидов»

Таблица 6. Данные к расчёту показателя 3.1

Показатель 3.1. Оборудование помещений организаций культуры и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Параметры	Наличие и отсутствие параметра показателя в учреждении (+/-)
	1) оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	+
	2) наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	+
	3) наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов	+
	4) наличие сменных кресел-колясок	-
	5) наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	+
	Количество баллов по показателю $P_{орг\ дост}$	80
	Величина показателя с учётом веса	24

Таблица 7. Данные к расчёту показателя 3.2

Показатель 3.2. Наличие в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам	Параметры	Наличие или отсутствие параметра показателя в учреждении (+/-)
получать услуги	1) дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	+
наравне с другими	2) дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	+
	3) возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	+
	4) альтернативная версия сайта организации для инвалидов по зрению	+
	5) помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование), по сопровождению инвалидов в помещении организации	+
	6) возможность предоставления услуг в дистанционном режиме или на дому	+
	Количество баллов по показателю $P_{\text{услуг дост}}$	100
	Величина показателя с учётом веса	40

Таблица 8. Данные к расчёту показателя 3.3

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Имеете ли Вы (или лицо, законным представителем которого Вы являетесь) установленную группу инвалидности?	49
	Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями здоровья в организации?	44
	Показатель удовлетворенности по вопросу П _{дост уд}	90
	Величина показателя с учётов веса	27

Общий результат по критерию 3 К3 = 24 + 40 + 27 = 91 балл.

4. Критерий 4 «Доброжелательность, вежливость, работников организации»

Таблица 9. Данные для расчёта показателя 4.1

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	145
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт с посетителями об услугах при непосредственном обращении в организацию?	140
	Показатель удовлетворенности по вопросу $P_{\text{перв конт уд}}$	97
	Величина показателя с учётов веса	39

Таблица 10. Данные для расчёта показателя 4.2

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	145
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?	141
	Показатель удовлетворенности по вопросу $P_{\text{оказ услуг уд}}$	97
	Величина показателя с учётов веса	39

Таблица 11. Данные для расчёта показателя 4.3

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие.)?	122
	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью работников организации, при использовании дистанционных форм взаимодействия?	119
	Показатель удовлетворенности по вопросу П <small>вежл дист уд</small>	98
	Величина показателя с учётов веса	20

Общий результат по критерию 4 равен $K4 = 39 + 39 + 20 = 98$ баллов.

5. Критерий 5 «Удовлетворенность условиями осуществления деятельности организациями культуры»

Таблица 12. Данные для расчёта показателя 5.1

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	145
	Готовы ли Вы рекомендовать организацию родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	139
	Показатель удовлетворенности по вопросу П_{реком}	96
	Величина показателя с учётов веса	29

Таблица 13. Данные для расчёта показателя 5.2.

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	145
	Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг:	124
	Показатель удовлетворенности по вопросу П_{орг усл уд}	85
	Величина показателя с учётов веса	17

Таблица 14. Данные для расчёта показателя 5.3

		Утвердительные ответы
Вопросы анкеты	Всего респондентов	145
	Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в организации?	141
	Показатель удовлетворенности по вопросу П_{уд}	97
	Величина показателя с учётов веса	49

Общий результат по критерию 5 K5 = 29 + 17 + 49 = 95 баллов.

6. Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Итоговая оценка качества условий оказания услуг определяется как средняя сумма баллов по всем критериям для данной организации. Таким образом, итоговая оценка качества условий оказания услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Централизованная система массовых библиотек» городского округа город Уфа Республики Башкортостан в 2023 году составляет:

$$(98 + 95 + 91 + 98 + 95)/5 = \mathbf{95 \text{ баллов.}}$$