

**ПОКАЗАТЕЛИ,
ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ОБЩИЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

МБУК "Централизованная (межпоселенческая) библиотечная система" МО "Килемарский
муниципальный район"

Использован метод экспертной оценки и письменный опрос (анкетирование).

В анкетировании приняли участие 522 человека – пользователи библиотек, из них 66 инвалидов.

№ п/п	Показатель	Значение показателя с учетом его значимости
1.	Критерий "Открытость и доступность информации об организации культуры"	
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".	10,5 баллов
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 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)	27 баллов
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)	20 баллов
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;	40 баллов

	- 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.)	
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)	49 баллов
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	18 баллов
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	16 баллов
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	27,3 баллов
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	40 баллов

	организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	
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)	40 баллов
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)	20 баллов
Итого		100 баллов
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)	30 баллов
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20 баллов
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50 баллов
Итого		81,56 баллов

Анализ полученных результатов

Оценка качества условий оказания услуг населению МБУК "Централизованная (межпоселенческая) библиотечная система" (ЦМБС) муниципального образования "Килемарский муниципальный район" осуществлялась по пяти критериям на основе экспертной оценки и письменного опроса пользователей. Всего в опросе (анкетировании) приняли участие 522 человек – пользователи ЦМБС, из них лица с ограниченными возможностями здоровья -66 человек.

Изучение первого критерия **«Открытость и доступность информации об организации»** показало, что 99% респондентов удовлетворены открытостью, полнотой и доступностью информации, предоставляемой библиотекой на стендах; информацией на сайте удовлетворены, исходя из ответов, 86% пользователей, хотя у ЦМБС

отсутствует официальный сайт учреждения. В сети Интернет библиотека представлена страницей в социальной сети. Информация, соответствующая требованиям Министерства культуры РФ к содержанию и форме информации о деятельности организации культуры, размещаемой в сети «Интернет» (Приказ от 20 февраля 2015 г. №277) практически отсутствует - есть только базовые сведения: адрес, контактные данные, структура организации, информация о планируемых мероприятиях (это объясняется другим форматом Интернет-ресурса и его задачами). В связи с этим для обеспечения требований Министерства культуры РФ рекомендовано разработать официальный сайт организации.

Второй критерий **«Комфортность условий предоставления услуг»** включал следующие показатели: комфортность зоны ожидания (отдыха), понятность указателей и схем передвижения внутри организации, чистота помещений, наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений, возможность бронирования услуги по телефону, сети Интернет, личном посещении. Анализ анкет показал, что доля пользователей, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг ЦМБС, составила 99% от числа опрошенных. Итоговую оценку за этот критерий 82% респондентов поставили «отлично», 15,5% – «хорошо», 1,6 – «удовлетворительно». По разным показателям, входящим в этот критерий отрицательные оценки варьируются от 0,7%-до 1,2%, что является несущественным, учитывая размер выборки.

Из недостатков, снижающих уровень комфортности пребывания пользователей в библиотеках, следует отметить следующее:

1. В библиотеках холодно (отопление отключают ранней весной и поздно включают).
2. В сельских библиотеках нет теплого туалета, отсутствует водоснабжение и канализация.
3. В помещениях сельских библиотек требуется ремонт: покраска пола, замена старых деревянных оконных рам, замена линолеума, замена старой мебели.

В анкетах пользователи высказали свои жалобы и пожелания, которые практически не повлияли на высокую оценку комфортности пользования библиотекой:

- «В библиотеке очень холодно, нужно другое помещение»
- «Нужен ремонт санузла»
- «Заменить линолеум»

«Поставить новые рамы»

«Нужно новое здание библиотеки» (сельский филиал)

Анализ третьего критерия **«Доступность услуг для инвалидов»** показал, что не все помещения библиотек ЦМБС и прилегающие к ним территории способствуют доступности для инвалидов. В связи с этим рекомендуется:

1. Обеспечить доступность инвалидов в здания библиотек (установка пандусов, поручней).

2. Около филиалов ЦМБС выделить место для стоянок автотранспортных средств инвалидов.

3. Оборудовать санитарно-гигиенические помещения для инвалидов, в тех библиотеках, где таковые имеются (в сельских библиотеках туалеты на улице - это условие невыполнимо).

4. Дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковую и зрительную информацию.

95% респондентов - инвалидов оценили комфортность пребывания в библиотеке выше среднего («отлично» и «хорошо»).

При заполнении анкет они высказали благодарность работникам библиотек:

«Спасибо, книги получаю на дому. Отказов не было»

«Спасибо, что библиотекарь приносит газеты на дом, когда прошу»

и следующие пожелания:

«Приобрести книги для слабовидящих»

«Для быстрой доставки книг читателям-инвалидам приобрести для сельских библиотекарей велосипеды»

Анализ четвертого критерия **«Доброжелательность, вежливость работников организации»** показал, что 99% опрошенных удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников ЦМБС, но следует обратить внимание на не всегда вежливое отношение к посетителям со стороны работников, обеспечивающих первичный контакт с пользователями (гардеробщики, вахтеры, работники, выполняющие справочные функции). Процент пользователей, поставивших оценку «удовлетворительно» этой категории персонала, составил 10,4%.

Анализ пятого критерия **«Удовлетворенность условиями оказания услуг»** показал, что 100% опрошенных пользователей библиотек Централизованной (межпоселенческой) библиотечной системы

Килемарского района в целом удовлетворены условиями оказания услуг, а именно:

основные пользователи библиотек: 91% (405 человек) - удовлетворены полностью, 9% (40 человек) - частично;

инвалиды: 80% (52 человека) - полностью удовлетворены условиями оказания услуг ЦМБС, 18,5% (12 человек) - частично, 1,5% (1 человек) - категорически нет.

100% основных пользователей и 97% инвалидов готовы рекомендовать МБУК "Централизованная (межпоселенческая) библиотечная система" муниципального образования "Килемарский муниципальный район" своим родственникам и знакомым.

Пожелания пользователей:

«Чтобы в библиотеках был Интернет».

«Приобретать новые книги».

«Желаю читать периодические издания, хотя бы местные».

«Долгого существования! Лишь бы не закрыли...».

ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА
ОТ 06.11.2019

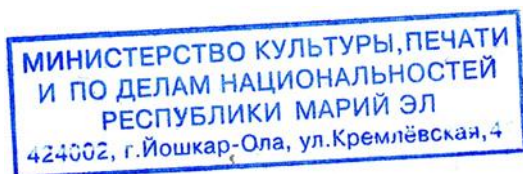
**МБУК «Централизованная (межпоселенческая) библиотечная система»
МО «Килемарский муниципальный район»**

Разработать официальный сайт организации с размещением информации, соответствующей требованиям приказа Министерства культуры РФ от 20 февраля 2015 г. №277;

принять меры по обеспечению ремонта в основном здании ЦБС и сельских структурных подразделениях, замена старой мебели, линолеума, оконных рам оснащения;

обеспечить доступность инвалидов в здания библиотек (установка пандусов, поручней);

расширить перечень поступлений книг и периодики, детской литературы, изданий на марийском языке взрослым и детям, в том числе литературы для слабовидящих.



Л.И. Русинова, консультант