

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в районном муниципальном учреждении культуры «Екатериновская межпоселенческая центральная библиотека»

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2025 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в РМУК «Екатериновская межпоселенческая центральная библиотека».

Задачи исследования:

1. Оценить открытость и доступность информации об организации;
2. Оценить комфортность условий, в которых осуществляется деятельность;
3. Выявить удовлетворенность качеством деятельности организации;
4. Выявить долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью и компетентностью работников организации;
5. Дать оценку доступности услуг для инвалидов.

В опросе приняли участие 600 человек. Сбор информации осуществлялся по принципу гнездовой случайной выборки. По существу вопросов анкеты, разработанных на основе рекомендаций и утвержденных критериев эффективности, респонденты выразили представленное ниже мнение.

Большинство опрошенных (85,2%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, 98,4% респондентов считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 80,2% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчётом о работе организации за год, работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). 97,9% удовлетворены качеством и полнотой данной информации.

Экспертный анализ официального сайта организации и страницы на сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях (<https://bus.gov.ru>) показал соответствие информации о деятельности организации перечню необходимой информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами.

Большинство участников опроса (91,2%) считают условия пребывания в данной организации (*наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и понятность навигации в помещении организации; наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное*

состояние помещений организации; транспортная доступность организации (наличие общественного транспорта, парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации) и прочие условия) комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (16,3% от общего числа опрошенных). Из них 92,9% удовлетворены доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 95,3% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг, вежливыми и доброжелательными считают 95,8% респондентов.

78,5% пользовались 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). 99,2% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 98% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

94,7% удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией внутри организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

В целом удовлетворены условиями оказания услуг, за которыми обратились в данную организацию, 98%.

Также участниками опроса были внесены предложения по улучшению условий оказания услуг в данной организации: приобрести литературные новинки, провести ремонт помещения.

Составление образа каждого респондента в анкете в целом при комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные. В опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 – 9,3%, 21-40-летние – 32,5% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 38,8%, старше 60 – 19,3%. Среди респондентов 58,5% – женщины, 41,5% – мужчины.

Основные недостатки. Пользователи отмечают необходимость обновления книжного фонда и ремонта внутри помещения. Организация оснащена не всеми необходимыми параметрами по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов»:

- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации;
- 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).

Предложения по улучшению качества деятельности. Рассмотреть возможность обновления библиотечного фонда и проведения ремонтных работ внутри здания. Совершенствовать работу по формированию доступной среды для инвалидов. Продолжить и расширить работу по созданию комфортной и безопасной среды для инвалидов, обеспечив поэтапное устранение выявленных барьеров и оснащение учреждения необходимыми средствами доступности в соответствии с действующими стандартами.