

**Автономная некоммерческая организация
«Центр региональных политических исследований»
410031, г. Саратов, ул. Московская, 50, офис 1 ОГРН 1156451022200**

Исх. № 18 от 23.09.2024

**Муниципальное учреждение «Новобурасская
межпоселенческая центральная библиотека
управления культуры и кино администрации
Новобурасского муниципального района
Саратовской области»**

Автономная некоммерческая организация «Центр региональных политических исследований» во исполнение муниципального контракта

№ 05-24 от «15» августа 2024 г. направляет отчет об оказанных услугах по сбору и обобщению информации от потребителей о качестве условий оказания услуг муниципальным учреждением «Новобурасская межпоселенческая центральная библиотека управления культуры и кино администрации Новобурасского муниципального района Саратовской области».

Директор



Е.Г. Романова

Отчет о выполненных работах по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг в муниципальном учреждении «Новобурасская межпоселенческая центральная библиотека управления культуры и кино администрации Новобурасского муниципального района Саратовской области»

Отчет составлен на основе обработки информации, полученной в ходе опроса потребителей услуг организации. Опрос проведен в 2024 году. Цель опроса – обеспечение объективной оценки качества условий оказания услуг в МУ «Новобурасская межпоселенческая центральная библиотека управления культуры и кино администрации Новобурасского муниципального района Саратовской области».

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.

Пользователями услуг организации являются 10 421 человек. 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 (86,5%) при посещении организации обращались к информации, размещенной на информационных стендах в помещениях организации, 99,2% респондентов считают данную информацию открытой, полной и доступной.

Официальным сайтом организации пользуются 66,8% респондентов, чтобы получить информацию о ее деятельности (*отчетом о работе организации за год; работой с предложениями потребителей услуг, оперативностью сайта, наличием нужной информации*). 99% 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 (87%) считают условия пребывания в данной организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие понятности 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 и получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, личном посещении у специалиста организации) и прочие условия комфортными.

В опросе принимали участие респонденты, имеющие установленную группу инвалидности и лица, являющиеся их представителями (11,7% от общего числа опрошенных). Из них 78,6% удовлетворены доступностью предоставления услуг для людей с ограниченными возможностями.

Вежливыми и доброжелательными работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование считают 98% потребителей, принявших участие в опросе.

Работников обеспечивающих непосредственное оказание услуг считают вежливыми и доброжелательными считают 99,2% респондентов.

71,2% пользовались дистанционными способами взаимодействия с организацией (телефон, электронная почта, электронный сервис (форма подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам), раздел «Часто задаваемые вопросы», анкета для опроса граждан на сайте и прочие). 99,3% остались удовлетворены вежливостью и доброжелательностью работников дистанционных форм взаимодействия.

В опросе респондентам предлагалось определиться, порекомендовали бы они данную организацию своим близким. Так, 98,5% потребителей в целом готовы рекомендовать данную организацию своим знакомым.

96% удовлетворены организационными условиями предоставления услуг (графиком работы организации (отдельных специалистов); навигацией в помещении организации (наличие информационных табличек, указателей, сигнальных табло, инфоматов и прочие).

В целом удовлетворены условиями оказания услуг, за которыми обратились в данную организацию, 98,2%.

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

Составление образа каждого респондента в анкете в целом комплексной аналитике опроса дало следующие сравнительные данные: в опросе приняли участие возрастные категории: младше 20 – 12,7%, 20-30 летние – 34,7% от всех принявших участие в исследовании, от 41 до 60 лет – 34,7%.

35,2%, старше 60 – 17,5%. Среди респондентов 65,8% – женщины, 34,0% – мужчины.

Основные недостатки. Пользователи отмечают отсутствие современной литературы и необходимость ремонта внутри помещения. Организация оснащена не всеми необходимыми параметрами по критерию 3 «Доступность услуг для инвалидов».

Предложения по улучшению качества деятельности. Рассмотреть возможность обновления библиотечного фонда и проведения ремонтных работ внутри здания/замены мебели. Совершенствовать работу по формированию доступной среды для инвалидов.

РЕЗУЛЬТАТЫ

независимой оценки качества оказания услуг

МУ «Новобурасская межпоселенческая центральная библиотека управления культуры и кино администрации Новобурасского муниципального района Саратовской области».

(полное наименование организации)

№ п/п	Показатели	Значимость показателей	Группы организации	Способ оценки	Факт оценки в баллах (100)	Доля респондентов	Факт оценки с учетом значимости	Примечание
1.	Открытость и доступность информации об организации							
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами	30	все организации	Анализ сайта, посещение организации	100		30	
1.1.1.	на информационных стендах в помещении организации: а) доступность и актуальность афиш, анонсов; б) наличие указателей мест общего пользования; в) информация об истории организации; г) информация о графике приема администрации пользователей услуг; д) информация для посетителей о новых мероприятиях.	15	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	100		15	
	а) Доступность и актуальность афиш, анонсов.	3	— // —	— // —			3	
	б) Наличие указателей мест общего пользования.	3	— // —	— // —			3	
	в) Информация об истории организации.	3	— // —	— // —			3	
	г) Информация о графике приема администрации пользователей услуг.	3	— // —	— // —			3	
	д) Информация для посетителей о новых мероприятиях.	3	— // —	— // —			3	
1.1.2.	на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	15	все организации	наличие на сайте организации	100		15	
	а) Полное и сокращенное наименование организации.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	б) Место нахождения, почтовый адрес, схема проезда.	1	— // —	Анализ сайта			1	
	в) Дата создания организации, сведения об учредителе.	1	— // —	Анализ сайта			1	

	г) Учредительные документы (копии устава, свидетельства о регистрации, решения учредителя о создании и о назначении руководителя организации, положения о филиалах и представительствах).	1	—//—	Анализ сайта			1	
	д) Структура организации, режим, график работы, контактные телефоны, адрес электронной почты).	2	—//—	Анализ сайта			2	
	е) Фамилия, имя, отчество, должности руководителя состава организации, его структурных подразделений и филиалов.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	ж) Сведения о видах предоставляемых услуг.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	з) Копии нормативных актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, либо порядок их установления, перечень оказываемых платных услуг, цены (тарифы) на услуги.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	и) Копии плана финансово-хозяйственной деятельности организации, утвержденного в установленном законодательством РФ порядка или бюджетной сметы (информации об объёме предоставляемых услуг).	1	—//—	Анализ сайта			1	
	к) Информация о материально-техническом обеспечении предоставляемых услуг организацией.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	л) Копия лицензии на осуществление деятельности.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	м) Информация о планируемых мероприятиях.	1	—//—	Анализ сайта			1	
	н) Информация о выполнении государственного задания, отчёт о результатах деятельности.	2	—//—	Анализ сайта			2	
1.2.	Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг: - абонентского номера телефона; - адрес электронной почты; - электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных); - раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»; - технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг организацией социальной сферы (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее); - иного дистанционного способа взаимодействия.	30	все организации	Анализ сайта	100		30	

1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных информацией о деятельностиполнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	40	все организации	Опрос	99,1		39,64	
1.3.1.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационном стенде в помещении организации	20	все организации	Опрос	99,2	515	19,84	
1.3.2.	Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети "Интернет"	20	все организации	Опрос	99	397	19,8	
Итого по критерию 1		100			99,64		99,64	
2.	Комфортность условий предоставления услуг							
2.1.	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг, например: - наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью; - наличие и понятность навигации внутри организации социальной сферы: - наличие и доступность питьевой воды; - наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; - санитарное состояние помещений организации социальной сферы; - транспортная доступность (возможность доехать до организации социальной сферы на общественном транспорте, наличие парковки); - доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации социальной сферы в сети «Интернет», посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации социальной сферы.	50	Кроме театрално-зрелищных и концертных организаций	Посещение организации, опрос посетителей	84		42	
2.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театрално-зрелищных и концертных организаций	Анализ анкет, опрос посетителей	87	522	43,5	
Итого по критерию 2		100			85,5		85,5	

Доступность услуг для инвалидов							
	Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов:	30	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	20		6
3.1.							
3.1.1.	- оборудование входных групп пандусами/подъемными платформами;	6	--//--	--//--			6
3.1.2.	- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;	6	--//--	--//--			0
3.1.3.	- наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;	6	--//--	--//--//---			0
3.1.4.	- наличие сменных кресел-колясок;	6	--//--	--//--			0
3.1.5.	- наличие специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации	6	--//--	--//--			0
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 социальной сферы в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; - помощь, оказываемая работниками организации социальной сферы, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории; - наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.	40	все организации	Посещение организации, наблюдение, опрос	40		16
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов)	30	все организации	Анкетирование, опрос	78,6	55	23,58
Итого по критерию 3		100			45,58		45,58

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)	40	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,3	590	39,32	
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	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,2	595	39,68	
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	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	99,3	424	19,86	
Итого по критерию 4		100			98,86		98,86	
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) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	30	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,5	591	29,55	
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	20	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	96	576	19,2	

5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)	50	Кроме театрально-зрелищных и концертных организаций	Анкетирование, опрос	98,2	589	49,1	
Итого по критерию 5		100			97,85		97,85	
ВСЕГО по организации:						85,486		

Пронумеровано, прошнуровано и
скреплено печатью _____ листов

Директор Романова Е.Г.

