

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
О РЕЗУЛЬТАТАХ СБОРА И ОБОБЩЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ
УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ
В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ**

(в рамках выполнения государственного контракта № 01492000023220014980001
от 04.05.2022)

Заказчик: Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области

Исполнитель: ООО «ГЭПИЦентр-1»

Директор ООО «ГЭПИЦентр-1» (Соловейкина И.Б.) _____

« ____ » _____ 2022 г.

Мурманск, 2022

2.23. МБУК «Централизованная библиотечная система Ковдорского муниципального округа»

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 355 получателей услуг, из них 63 респондента – методом очного опроса по месту нахождения организации, 292 респондента – методом онлайн анкетирования. Официальный сайт учреждения, который был проанализирован в ходе проведения независимой оценки: <http://tumanadm.ru/kontakty-klyb.html>.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,7 балла и делит 23-24-е место в рейтинге организаций культуры.

В таблице ниже представлены оценки организации по общим критериям качества условий оказания услуг.

№	Показатели оценки качества	Баллы
1	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,7
2	Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,6
3	Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	43,5
4	Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,9
5	Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	98,1

В таблице ниже представлены основные недостатки и рекомендации по итогам НОК.

№№	Недостатки, выявленные в ходе НОК	Выводы и предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе НОК
I. Открытость и доступность информации об организации		
1	На информационном стенде организации отсутствует следующая информация: <ul style="list-style-type: none">Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества)	Рекомендовано разместить отсутствующую/устаревшую информацию.

2	<p>На официальном сайте организации отсутствует следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг, планы по улучшению качества работы организации культуры (по устранению недостатков, выявленных по итогам независимой оценки качества) 	Рекомендуется разместить отсутствующую/устаревшую информацию.
3	<p>На официальном сайте организации отсутствуют следующие дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> • раздел «Часто задаваемые вопросы» 	Рекомендовано обеспечить функционирование всех необходимых способов взаимодействия с получателями услуг.
4	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены полнотой и открытостью информации об организации.	Рекомендуем постоянно обновлять информацию на официальном сайте организации и информационных стендах.
II. Комфортность условий предоставления услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены комфортностью условий предоставления услуг в организации.	В повышения удовлетворенности получателей услуг условиями комфортности предоставления услуг рекомендовано постоянно совершенствовать материально-техническую базу организации в соответствии с запросами получателей услуг. Для определения запросов получателей услуг рекомендуем проводить регулярные опросы (на официальном сайте организации или непосредственно в организации).
III. Доступность услуг для инвалидов		
1	<p>По результатам натурного наблюдения было установлено, что в организации отсутствуют следующие показатели:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оборудованных 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. - 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); - помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей территории. 	Обеспечить все условия доступности и комфортного получения услуг в организации для людей с ОВЗ.
IV. Доброжелательность, вежливость работников организации		

1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации.	Продолжать поддерживать и обеспечивать деятельность, приводящую к высокой удовлетворенности получателей услуг. Периодически проводить тренинги и семинары с работниками организации для улучшения результатов по данному критерию.
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг		
1	Получатели услуг не в полной мере удовлетворены условиями оказания услуг.	В целях повышения удовлетворенности получателей услуг условиями осуществления деятельности организации, а также улучшения имиджа учреждения, рекомендовано устранить нарушения по всем показателям независимой оценки качества, выявленным в ходе мероприятий независимой оценки качества.

У данной организации имеются структурные подразделения, в которых так же проводилась оценка качества оказания услуг.

Результаты независимой оценки качества по филиалам представлены ниже.

2.23.1. Центральная районная библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 179 получателя услуг, из них 35 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 144 респондента – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,6 балла и занимает 3 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

Основным недостатком у данной организации, как и у многих других, по этой сфере, является критерий «Доступность услуг для инвалидов». В связи с чем рекомендуем проработать возможности организации условий доступности для инвалидов, для повышения общего уровня удовлетворенности условиями услуг.

2.23.2. Центральная детская библиотека

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 103 получателя услуг, из них 20 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 83 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 87,3 балла и занимает 1 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Ниаменьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

2.23.3. Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 27 получателей услуг методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,5 балла и занимает 4 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям НОК, кроме «Доступность услуг для инвалидов», организация получила высокие оценки. В связи с чем рекомендуем устранить выявленные недостатки (см. таблицу основные недостатки и рекомендации по итогам НОК к данной организации). Также рекомендуем периодически обновлять материально-техническую базу организации (в первую очередь оборудование для оказания услуг людям с ОВЗ).

2.23.4. Городская библиотека-филиал №5

В рамках проведения независимой оценки качества было опрошено 46 получателя услуг, из них 8 респондентов – методом очного опроса по месту нахождения организации, 38 респондентов – методом онлайн анкетирования.

Итоговый показатель оценки качества условий оказания услуг составляет 86,7 балла и занимает 2 место рейтинга филиалов внутри организации культуры.

По всем критериям организация получила высокие баллы. Наименьшее значение было получено по критерию «Доступность услуг для инвалидов». Исходя из этого, рекомендуем обратить внимание на условия доступности в организации, обеспечить возможность комфортного получения услуг людям с ОВЗ.

В таблице ниже представлены оценки по основным критериям НОК для филиалов данной организации.

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
3	Центральная районная библиотека	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	95,5
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,3
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	44,9
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	99,3
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	97,8
		Итоговый балл	86,6
1	Центральная детская библиотека	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	97,1
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	95,1
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	98,8

Место филиала	Наименование филиала	Критерии НОК	Балл
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	99,4
		Итоговый балл	87,3
4	Сельская библиотека-филиал №2 пос. Ёнский	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	91,9
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	94,4
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	100,0
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	100,0
		Итоговый балл	86,5
2	Городская библиотека-филиал №5	Критерий «Открытость и доступность информации об организации»	96,2
		Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»	98,9
		Критерий «Доступность услуг для инвалидов»	46,0
		Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организации»	96,5
		Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»	95,7
		Итоговый балл	86,7